



-MGSO-

Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional

Fazemos da Segurança é uma prioridade operacional garantindo os recursos necessários para a implementação, manutenção, controle e monitoramento do SGSO numa ótica de corresponsabilização uma vez que consideramos a segurança uma responsabilidade de todos!

ÍNDICE

	Página
Capítulo0 Controle do Manual	3
0.1 – Controle de Revisões	3
0.2 – Referências Normativas	3
0.3 – Revisão, Distribuição e Controle de Cópias	3
0.4 – Termo de Aprovação do Manual	3
Capítulo1 Política e Objetivos do SGSO	4
1.1 – Política e Escopo do SGSO	4
1.1.1 – Missão, Visão e Valores	5
1.2 – Gerenciamento e Análise do SGSO	5
1.2.1 – <i>One Safety</i>	8
1.2.2 – Implementação SGSO	9
1.2.3 – Análise de Falhas no SGSO	10
1.2.4 – Organização e Responsabilidades	11
1.2.4.1 – Organogramas	12
1.2.4.2 – Designação e Responsabilidades no SGSO	13
1.2.5 – Comitê de Segurança Operacional	17
1.2.6 – Promoção e Cultura de Segurança	19
1.2.7 – Gerenciamento da Mudança	22
1.3 – Desempenho do SGSO	23
1.3.1 – Indicadores de Desempenho	23
1.3.1.1 – Indicador Leading	24
1.3.1.2 – Indicadores Lagging	24
1.3.2 – Relatórios de Desempenho da Segurança Operacional	24
1.4 – Descrição do Ambiente Operacional	26
1.5 – Treinamento em Segurança Operacional	27
Capítulo2 Gerenciamento do Risco	29
2.1 – Metodologia	30
2.2 – Identificação de Perigos	31
2.3 – Análise de Perigos e Riscos Associados	32
2.4 – Avaliação de Riscos	33
2.4.1 – Severidade	33
2.4.2 – Probabilidade	34
2.4.3 – Tabela Avaliação/ Aceitabilidade	34
2.5 – Medidas de Mitigação/ Eliminação de Riscos	34
2.6 – Monitoramento e Controle dos Riscos	34
Capítulo3 Proteção Coletiva e Individual	37
3.1 – Proteção Coletiva	37
3.2 – Proteção Individual	37
Capítulo4 Reporte de Segurança Operacional	40
4.1 – Programa de Observação STOP	40
4.2 – Gerenciamento de Ocorrências	46
4.2.1 – Tipologia de Ocorrências	47
4.2.2 – Informação	47

4.2.3 – Notificação	48
4.2.4 – Reporte	48
4.2.5 – Análise e Investigação	487
4.2.5.1 – Classificação	48
4.2.5.2 – Potencial de Risco	49
4.2.5.3 – Nível de Investigação	50
4.2.5.4 – Análise de Causas	51
4.2.6 - Relatório	51
Capítulo5 Melhoria Contínua do SGSO	53
5.1 – Monitoramento Operacional	53
5.2 – Inspeções ao SGSO	56
5.3 – Auditorias Internas so SGSO	57
5.4 – Identificação e Tratamento de Constatações	59
5.5 - Ações	61
5.6 – Acompanhamento e Avaliação da Eficácia	61
Termos e Abreviações	62

Capítulo 0 | Controle do Manual

0.1 Controle de Revisões

REVISÃO N.º	ALTERAÇÕES	DATA	RESPONSÁVEL
00	Nova Edição do Manual. Alteração de forma	20.03.2021	Paulo Mota
01	0.2 Referenciais Normativos; 4.2.3 Notificação Ocorrências	20.07.2021	Paulo Mota

0.2 Referencias Normativos

Internacionais ICAO Annex 19; DOC. 9839

IATA – Checklist ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations); AHM; IGOM; dnata dGOM

Nacionais ANAC – PSOE; RBAC145 Emd7

0.3 Revisão, Distribuição e Controle de Cópias

Este Manual é revisado com um todo *i.e.* um documento único, razão pela qual não necessita de número de páginas efetivas para controle de revisões página a página. Sempre que necessário, será revisado não tendo por isso um período mínimo definido para revisão. Os conteúdos revisados, são identificados no ponto 0.1 deste Manual e o texto revisado é identificado com uma barra verde (||) na lateral, conforme exemplificado neste parágrafo.

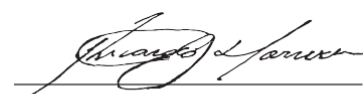
Como se trata de um documento Tipo 2, de distribuição eletrônica, fica publicado/disponibilizado para todos os colaboradores na biblioteca *online* do nosso Gestor documental “DOC”. Qualquer cópia seja integral ou parcial deste manual é considerada uma cópia não controlada.

0.4 Termo de Aprovação do Manual

EU, Ricardo Abraham Morrison, na Qualidade de CEO - Diretor Presidente da **dnata**, declaro estar ciente e comprometido em dar todo o suporte necessário às atividades, procedimentos e processos descritos neste Manual, bem como assegurar recursos de alocação e provisão de quaisquer tipos, de necessidades e demandadas para atender aos requisitos estabelecidos na regulamentação aplicável ao gerenciamento, implementação e manutenção do SGSO.

A validade deste **Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional** é ilimitada a partir da sua aprovação, devendo as atualizações serem controladas e comunicadas à ANAC.

Este Manual é dirigido a todos os colaboradores da empresa, independentemente das suas responsabilidades e criticidade de suas funções relativamente à segurança operacional.



Ricardo morrison
Diretor Presidente - Brasil

Capítulo 1 | Política e Objetivos do SGSO

O Sistema de Gerenciamento da segurança operacional integra três vertentes que são os principais vetores da segurança de nossas operações, nomeadamente:

- SAFETY
- SECURITY
- SEGURANÇA e SAÚDE OCUPACIONAL

A política que orienta e delimita a atuação para a Segurança é a Política de Safety, que engloba as três vertentes sob o chapéu do SMS, a pedra basilar da segurança operacional na dnata a nível global, no escopo do *ONE SAFETY*. A Política da dnata Brasil é o meio pelo qual a organização se compromete com a promoção, manutenção e a melhoria dos níveis de segurança em todas as suas atividades, com vista a minimizar, numa ótica de corresponsabilização, o risco de acidentes e incidentes com pessoas, equipamentos infraestruturas e aeronaves na medida do razoavelmente praticável.


Estes pressupostos são difundidos a toda a organização, através da política, endossada pela Presidência, refletindo os compromissos organizacionais em matéria de segurança e a sua proativa e sistemática gestão.

1.1 Política e Escopo do SGSO

Política de Safety

Nós, o corpo Diretivo da dnata Brasil, em apoio ao Valor Corporativo do Safety, e reconhecendo nossas responsabilidades pelo Safety, apoiamos e endossamos esta Política de Safety. Desta forma, demonstramos nossos compromissos com a manutenção e melhoria contínua dos níveis de Safety e o desenvolvimento de uma Cultura de Safety produtiva, suportada pelos compromissos descritos abaixo:

- Assegurar a conformidade com todas as normas, regulamentos, padrões e as melhores práticas aplicáveis a cada unidade de negócios;
- Garantir através de Atividades de Comunicação de Segurança, que todos os colaboradores da dnata Brasil e prestadores de serviços estejam cientes desta Política e seus princípios e que o devido feedback e comunicação em assuntos relativos à Safety sejam providenciados;
- Assegurar os recursos humanos e financeiros necessários para assegurar que esta Política seja implementada na sua totalidade;
- Certificar que todos os elementos do Sistema de Gerenciamento de Safety (SMS) sejam implementados em todas as áreas do nosso negócio;
- Assegurar que os perigos e os riscos são e identificados e geridos;
- Encorajar ativamente todos os meios de reporte de Safety, aliados a uma cultura não punitiva, onde os padrões aceitáveis de comportamento estejam estabelecidos, promulgados e fundamentados nos valores desta empresa;
- Conduzir análises e investigações em todos os eventos, bem como divulgar reportes relativos ao Safety, assegurando que as efetivas ações corretivas e preventivas sejam implementadas;

 A Política de Safety está disponível no DOC e disseminada por toda a organização. Todas as Bases possuem posters da política afixados e controlados.



Adobe Acrobat
Document

- Divulgar os resultados das análises das investigações e das atividades de supervisão de Safety para maximizar os benefícios do Safety;
- Assegurar que todos os integrantes do Corpo Diretivo bem como todos os colaboradores estão cientes de suas responsabilidades no que diz respeito ao desempenho de Safety;
- Assegurar que as Metas, Objetivos e a performance dos Indicadores de Safety estão alinhados com esta política;
- Rever periodicamente esta política assegurando assim a sua relevância e eficácia;
- Ministrando treinamento em matéria de Safety a todos os colaboradores, de acordo com as funções que desempenham na empresa, através do nosso Programa de Treinamento e,
- Assegurar a conformidade com os regulamentos locais e implementar as melhores práticas da indústria nas áreas da Saúde e Safety, Ambiente, Prevenção e medidas de proteção contra incêndios.

A conformidade com esta Política é mandatória para todos os integrantes do Corpo Diretivo, nossos colaboradores, nossos provedores e subcontratados.

1.1.1 Missão Visão e Valores

MISSÃO – Entregaremos a promessas que nossos clientes fazem.



VISÃO – Ser a prestadora de serviços mais admirada do mundo.



VALORES – Safety e Security; Foco em Performance; Excelência Operacional; Clientes Encantados; Criatividade e Respeito.



1.2 Gerenciamento e Análise do SGSO

A ¹Implementação do SGSO (Safety, Security e SST), está assente nos regulamentos ICAO, nos Standards ISAGO da IATA suportado pelo plano de implementação do SMS de modo e Legislação Nacional para garantir que os riscos associados às operações estão devidamente identificados e são avaliados.

A implementação do SGSO, assenta nas quatro componentes do SMS, a política e objetivos, gestão do risco, garantia do safety e promoção do safety.

A política de safety da empresa é definida globalmente pela dnata e posteriormente traduzida e adaptada à realidade da dnata Brasil.



Para o planejamento e implementação efetiva do SGSO a dnata suportou-se nos seguintes documentos:
ICAO -DOC9839
ISAGO – GOSM
ICAO – SMM

¹ ORM1.1.3

Devido à dimensão da empresa, a implementação será efetuada sequencialmente e transversalmente a toda a organização com a finalidade de:

- ✧ Identificar perigos e avaliar os riscos na operação de assistência a aeronaves;
- ✧ Asegurar que as ações para minimizar, mitigar e eliminar os riscos são devidamente implementadas sob a coordenação do Gerente de Safety e com o envolvimento da diretoria de operações e seus gerentes;
- ✧ Monitorar continuamente e avaliar a performance do SGSO;
- ✧ Melhorar continuamente o nível de segurança na organização através do processo de melhoria contínua.

O ² plano de implementação do Safety no escopo do nosso SGSO foi elaborado e gerido pelo Gerente Geral de Safety e aprovado pelo CEO. Nele está definida a abordagem que a dnata Brasil efetua de acordo com os objetivos definidos para a segurança. Este plano detalha as ações que definem o modo com são estruturados os recursos relativamente à gestão e operacionalização da segurança operacional, a estratégia e o cronograma para a implementação de cada um dos elementos.

O gerenciamento da segurança operacional assenta nos três grandes pilares da gestão e organização dos acontecimentos onde se incluem as situações de emergência, nomeadamente a **Prevenção**, a **Resposta à Emergência** e o **Pós Acontecimento**.

- ▼ **Prevenção** – Através da adoção de medidas preventivas e preditivas ao nível da gestão, análise e avaliação do risco.
- ▼ **Resposta à Emergência** – Através da criação de procedimentos e medidas de atuação eficazes.
- ▼ **Pós Acontecimento** – Capacidade de gerir a emergência e restabelecer a ordem no trabalho tendo em conta as pessoas e as infraestruturas.



² ORM1.1.4; IS154.214-001 Sec.5.3

O Núcleo de Segurança Operacional (Safety, Quality & Standards), inserido no C.I.O. – Centro de Inteligência Operacional, assegura que são comunicados e disseminados a toda a organização, todos os princípios a considerar em matéria de Segurança, através de sensibilizações, panfletos, cartazes etc., incluindo os relatórios de Safety com os resultados obtidos.

Com compromisso assente nos mais altos padrões de segurança, alicerçados pela vontade expressa no cumprimento de toda a legislação e normas aplicáveis, o ferenciamento do SGSO, considera e implementa as melhores práticas de forma a assegurar que a organização tem os recursos adequados; reforça a segurança como uma responsabilidade primária da gestão de topo e permite assim que todos os trabalhadores tenham um papel ativo ao nível do cumprimento dos pressupostos de segurança, permite que todos possam relatar qualquer ocorrência detectada em exercício ou não das suas funções. Estes relatos de identificação de ocorrências dão primazia à prevenção em detrimento da culpabilização por atos e comportamentos menos seguros.

A gestão efetiva da segurança, assegura o comprometimento do Gerente Geral de Safety, Qualidade & Standards e da Gestão de Topo em:

- Promover continuamente a política a todos os colaboradores e demonstrar o seu compromisso para com ela;
- Fornecer recursos financeiros para a sua implementação;
Identificar Perigos e Avaliar os Riscos;
- Estabelecer objectivos de segurança e padrões de desempenho;
Atender a todos os requisitos regulamentares;
- Cumprir e fazer cumprir os padrões de segurança da indústria com base nas melhores práticas
- Disseminar por toda a organização os objetivos e os resultados.

Suportado pela administração, o Gerente Geral de SQ&S é responsável pelo planeamento, organização, e controlo da Segurança na nossa organização.

A fim de conseguir este pressuposto, o Gerente Geral de SQ&S, faz destes procedimentos o programa formal de gerenciamento da segurança operacional utilizado-o para regulamentar internamente o planeamento, a implementação e a operacionalização contínua da segurança, uma base diária de acordo com as componentes que sustentam o SMS, SESMT e Security na organização.



A análise da Segurança Operacional é efetuada com base nos resultados do monitoramento dos indicadores, reportes voluntários e reportes de ocorrências que influenciam diretamente a avaliação de riscos.

1.2.1 – One Safety

A visão One Safety traduz o compromisso da Política de forma bem clara:

A visão da dnata em matéria de Segurança Operacional - Safety é ter uma cultura onde todos os nossos colaboradores possuam habilidades, conhecimento e confiança para trabalhar com segurança, se sentir respeitados e estar empenhados em ajudar a todos a permanecerem seguros.



O que você fez hoje para contribuir com isso?



As expectativas quanto a esta Visão, são da mesma forma bem clara e definidas:

- Envolver nossas pessoas na identificação e no desenvolvimento dos valores e comportamentos que esperamos dos nossos colaboradores,
- Comunicar a Política para todas as pessoas de maneira clara e concisa;
- Liderar por exemplo e inspirar outros a viver a Visão e os Valores;

- Ouvir e responder a todas as preocupações em matéria de Safety;
- Rever regularmente e verificar o desempenho individual e dos times quanto a adesão a nossa Visão e Valores e realinhar sempre que necessário.


1.2.2 – Implementação SGSO

O ³ plano de implementação do Safety no escopo do nosso SGSO foi elaborado e gerido pelo Gerente Geral de Safety e aprovado pelo CEO. Nele está definida a abordagem que a dnata Brasil efetua de acordo com os objetivos definidos para a segurança.

Este plano detalha as ações que definem o modo com são estruturados os recursos relativamente à gestão e operacionalização da segurança operacional, a estratégia e o cronograma para a implementação de cada um dos elementos.

A implantação do SGSO da **dnata** refletiu os objetivos de implantar, operacionalizar e manter um SGSO que seja adequado à complexidade das nossas operações.

A **dnata** mantém o Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional implantado e operando conforme os requisitos ICAO-doc.9839, IATA - ISAGO e requisitos aplicáveis estabelecidos na Subparte BB do RBAC 121_3.

 Plano de implementação SGSO - SMS



Adobe Acrobat Document

Componentes do SGSO dnata que foram implantados:



³ ORM1.1.4; IS154.214-001 Sec.5.3

A implantação deu-se em diversas fases. Com base nos 4 componentes foram implantados os 11 elementos que compõem o SGSO nomeadamente:

- Compromisso da Gestão e atribuições funcionais;
- Responsabilidades na Segurança Operacional;
- Coordenação e planejamento da resposta à emergência;
- Produção de documentação;
- Identificação e análise de perigos;
- Avaliação, valoração e implementação de medidas de eliminação/mitigação e controle de Riscos;
- Monitoramento e medição da performance de segurança operacional;
- Gerenciamento da Mudança;
- Melhoria Contínua;
- Treinamento
- Comunicação

Fases da implementação do SGSO na dnata:

Fase 1 – Planejamento, **Fase 2** – Processo Reativo, **Fase3** Processo Proativo e Preditivo e **Fase 4** – Garantia da Segurança Operacional.



Plano de
implementação
SGSO - SMS

Após a identificação das fases da implementação e os temas a serem desenvolvidos, foi elaborado um plano de ação, para definição de datas e responsabilidades na implantação do SGSO. Periodicamente, o Gerente Geral de Safety, Qualidade & Standards reúnem com o CEO para avaliar a implementação e o grau de cumprimento com os requisitos do SGSO.

1.2.3 – Análise de Falhas no SGSO

A finalidade realização da análise falhas (*GAP ANALYSIS*) , dentro dos conceitos do SGSO da dnata é a verificação, através do checklist de Avaliação da Implementação do SGSO com o intuito de confirmar ao nível de documentação e práticas operacionais, o grau de cumprimento dos componentes e elementos, contidos na Subparte BB do RBAC 121, bem como nos demais regulamentos internacionais IATA/ISAGO e ICAO Doc.9839, relacionados com a Segurança Operacional da dnata.

O Checklist utilizado para a realização da análise de falhas está descrito no Plano de Implantação e compreende os seguintes aspetos macro da implantação do SGSO/SMS, verificação da estrutura organizacional, os processos e procedimentos existentes, identificação de lacunas que poderão ser mitigadas para a efetiva operação do SGSO. Na dnata, a análise de falhas visa principalmente identificar as correções à estrutura de Segurança Operacional existente e determinar as medidas adicionais de Segurança Operacional requeridas para implantação e manutenção do SGSO na dnata.

Exemplo do Checklist utilizado na de Análise de falhas:



Avaliação da Implementação do SGSO - Safety Management System

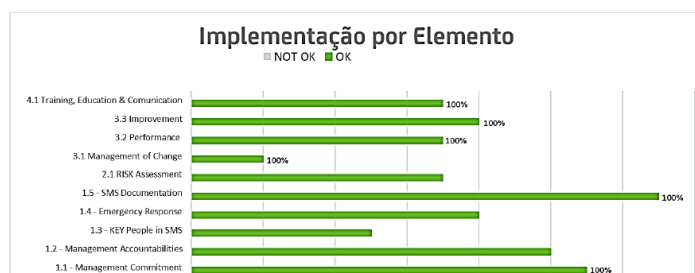
Requisito	Questões de Avaliação	Cumpre	Não cumpre
1 - Política e Objetivos	1.1.1 Existe uma Política descrita?	X	
	1.1.2 A Política reflete compromisso da gestão?	X	
	1.1.3 A Política reflete compromisso com Saúde e segurança dos Trabalhadores?	X	
	1.1.4 A Política reflete compromisso com o Safety?	X	
	1.1.5 A Política reflete compromisso com o Security?	X	
	1.1.6 A Política reflete compromisso com reporte voluntário?	X	
	1.1.7 A Política reflete compromisso com o Cliente?	X	
	1.1.8 A Política está assinada pela Gestão de Topo?	X	
	1.1.9 A Política foi comunicada a todos os Trabalhadores?	X	
	1.1.10 A Política descreve a missão, visão e valores da empresa?	X	
	1.1.11 O Conteúdo da Política é relevante para a atividade de assistência a aeronaves?	X	
	1.2.1 Estão definidas Responsabilidades para todos os níveis de Gestão?	X	
	1.2.2 Existe um modelo de negócio formal e está implementado?	X	
	1.2.3 Existe um Administrador executivo com responsabilidades financeiras?	X	
	1.2.4 Existe um comitê de segurança para deliberar sobre os assuntos de Safety e security?	X	
	1.2.5 Do Comitê de Segurança fazem parte elementos da gestão e da operação?	X	
	1.2.6 Há um administrador ou diretor com responsabilidades de gestão do SMS?	X	
	1.2.7 Estão definidos grupos de trabalho e intervenção em todas as Bases?	X	
	1.2.8 Está identificado um coordenador de Safety para cada Base?	X	
	1.2.9 O Safety está integrado numa Direção específica?	X	
	1.2.10 Estão documentados os descritivos de funções e os respetivos limites de autoridade?	X	
	1.3.1 Há um Administrador que tem o papel de controlo e decisão executiva para o SMS?	X	
	1.3.2 O Administrador para o Safety tem as suas funções descritas no Manual e no seu descritivo de funções?	X	
	1.3.3 O gestor do Safety desempenha outras funções que possam entrar em conflito na gestão do SMS? (se não, está conforme)	X	

Os resultados da análise são expressos em gráficos para melhor entendimento.

Exemplo de apresentação de resultados da análise de falhas:

	1 - Política e objetivos					2 - Gestão do Risco	3 - Garantia da Gestão Efetiva		4 - Exercício do Safety	
Requisitos	1.1 - Com plano de Gestão e Responsabilidades	1.2 - Responsabilidades de Gestão	1.3 - Pessoas-Chave no SMS	1.4 - Resposta à Emergência	1.5 - Documentação do SMS	2.1 Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos	3.1 Gestão da Mudança	3.2 Performance Organizacional	3.3 Melhoria	4.1 Formação, Educação e Conscientização
Total Elementos	11	10	5	8	13	7	2	7	8	7
Cumpridos	11	10	5	8	13	7	2	7	8	7
Não Cumpridos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Grau de Implementação SMS 100 %



1.2.4 – Organização e Responsabilidades

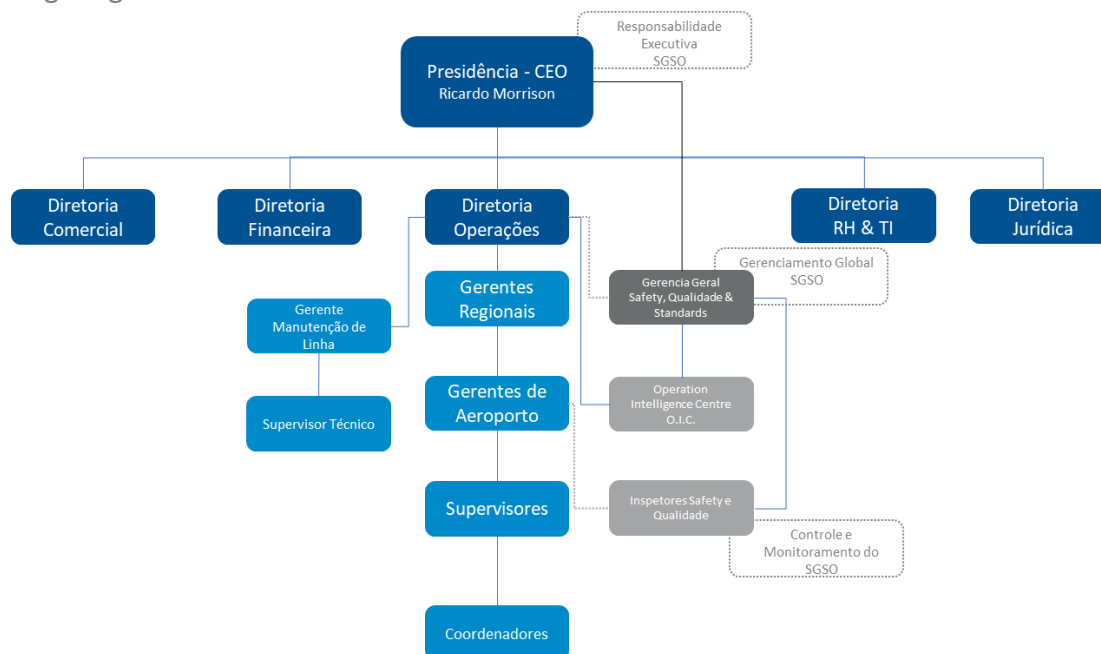
A organização do SGSO passa pelo cumprimento dos requisitos aplicáveis, tendo em linha de conta além dos procedimentos e normas de atuação internos, os requisitos e especificações das companhias cliente em caso de emergência com aeronaves. Assim sendo, o SGSO está organizado de forma a atuar preventivamente e a dar resposta às ocorrências, com medidas de atuação e responsabilidades bem definidas.

A estrutura organizacional do SGSO está esquematizada de modo a se identificarem os graus de dependência hierárquica nas funções, que detêm responsabilidades ao

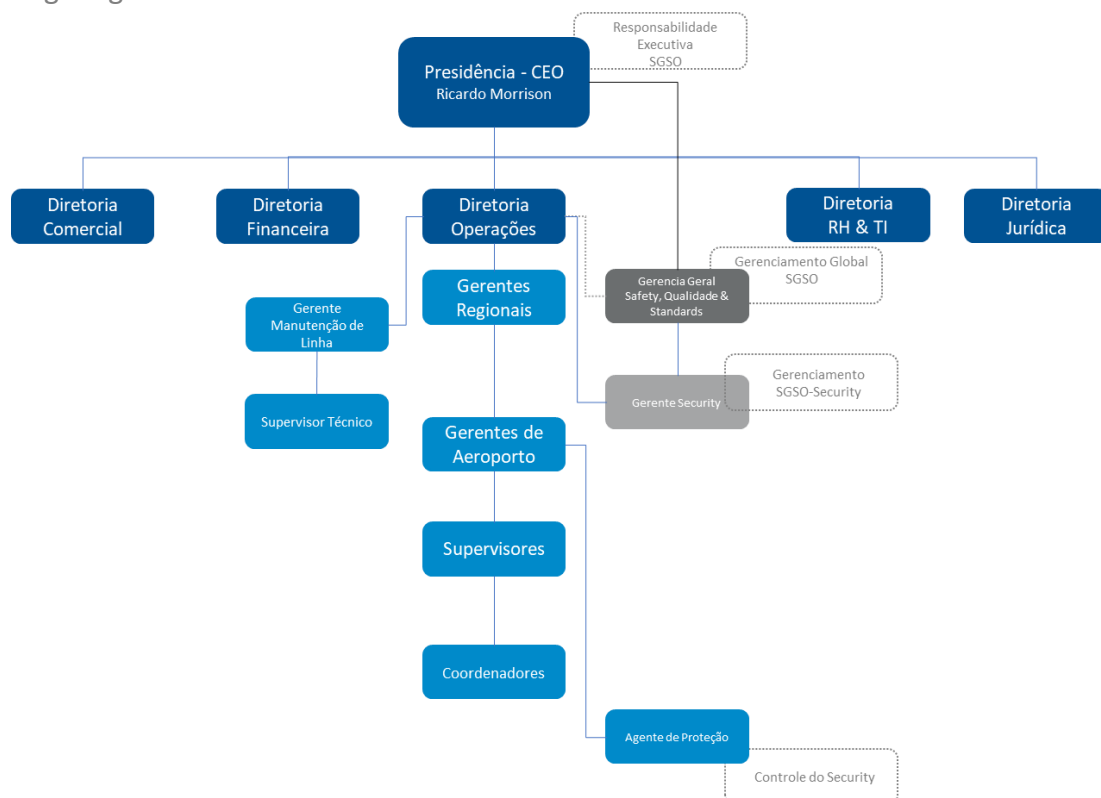
nível da tomada de decisões no gerenciamento do SGSO que possam afetar a Segurança das Operações.

1.2.4.1 - Organogramas

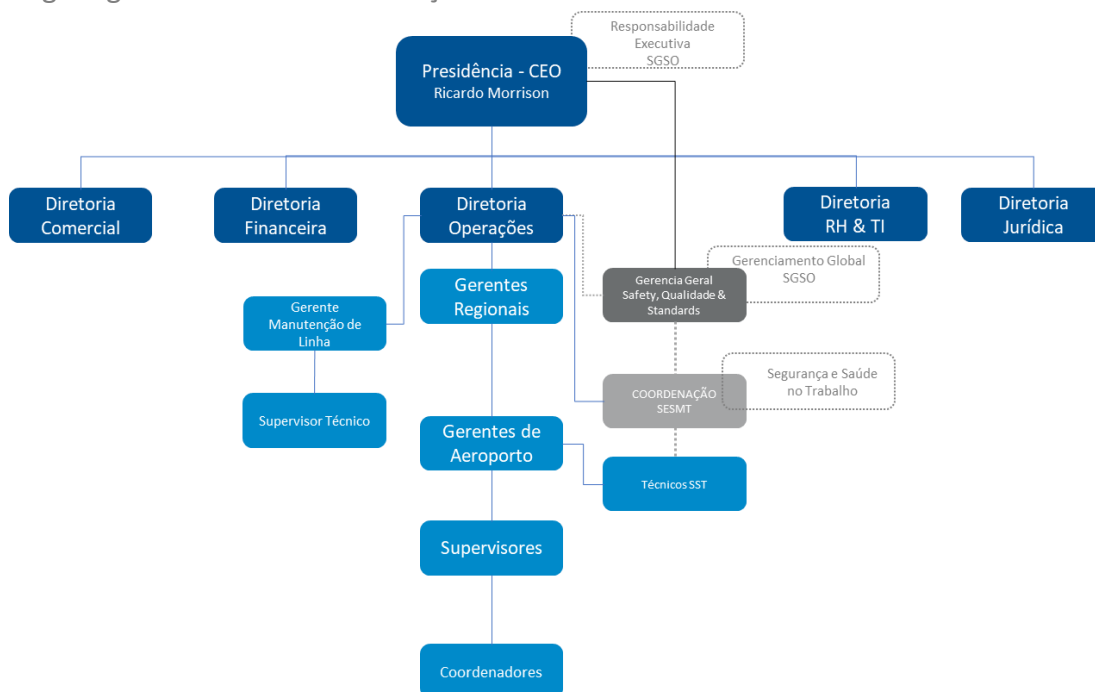
Organograma SGSO - SAFETY



Organograma SGSO - SECURITY



Organograma SGSO – SEGURANÇA OCUPACIONAL



1.2.4.2 – Designação e Responsabilidades no SGSO

1.2.4.2.1 O⁴ CEO (Presidente)

Administrador Executivo, é o responsável com autoridade e responsabilidade corporativa pelo Sistema de Gestão e respetiva performance, garantindo recursos financeiros, materiais e humanos, adequados para a gestão de toda a organização com foco nos riscos da Segurança (Safety e Security).

Independentemente de outras funções na organização, tem a responsabilidade última em nome de toda a organização na implementação e manutenção do Safety através de todas as áreas da organização. Tem autoridade para assegurar a alocação de todos os recursos necessários para gerir os riscos de safety nas operações através do compromisso na execução das avaliações de riscos profissionais.

Tem a responsabilidade global e é responsável em nome da dnata Brasil por garantir que as operações são realizadas com as condições necessárias no âmbito das atividades da **dnata** Brasil. O administrador tem também a responsabilidade final e a responsabilidade ao nível Executivo pela implementação e manutenção da Gestão do Safety, definindo responsabilidades, dando indicações para a eficaz implementação do Safety em toda a organização, responsabilizando o Gestor Sênior do Safety e todas as chefias pela implementação efetiva da política da organização, numa ótica de corresponsabilização de modo a que a operação ocorra com os recursos necessários e adequados, de acordo com os requisitos legais e outros requisitos aplicáveis, sem descurar dos requisitos das companhias clientes.

⁴ ORM1.1.2

Com base no compromisso da Política, fornece os recursos humanos e materiais necessários para o funcionamento do do Safety de forma a alcançar os objetivos de segurança. O CEO como responsável máximo na organização para o Safety tem ainda a responsabilidade de:

- Definir em conjunto com o Gerente Sênior as políticas e os objetivos de Safety;
- Assegurar no âmbito das suas funções e autoridade a alocação dos recursos necessários para gerir os riscos de safety em todas as áreas da operação de assistência;
- Comunicar à organização a importância da Segurança;
- Fornecer os recursos (pessoal, financiamento e suporte) necessários para cumprir os requisitos de segurança;
- Facilitar a implementação do Safety, Security e SST em toda a organização;
- Promover uma forte cultura de segurança dentro da organização;
- Promover a implementação dos requisitos de Segurança em toda a organização;
- Estabelecer objetivos e medidas de segurança;
- Analisar os relatórios decorrentes da avaliação e monitoramento do Safety para determinar o grau de cumprimento dos procedimentos de segurança da organização, disseminando os resultados por toda a organização.
- Assegurar que as operações são conduzidas de acordo com os regulamentos aplicáveis e os standards internos definidos.

O processo de tomada de decisão ou de planeamento das atividades de Safety e a sua implicação nos resultados do negócio é supervisionado pelo CEO. O processo de operacionalização do Safety deve garantir que os resultados são atingidos, sendo necessário para isso dirigir os recursos operacionais tendo em linha de conta os requisitos emanados de autoridades reguladoras.

O CEO tem a autoridade e a responsabilidade de operacionalizar a Política e é o garante da existência de instalações, espaços de trabalho, equipamentos, serviços de apoio bem como promover um bom ambiente de trabalho, com vista à satisfação dos requisitos de segurança operacional, mitigação de riscos, ameaças à saúde dos trabalhadores. A autoridade e responsabilidade do CEO neste âmbito, pode ser, por sua intenção, delegada a outro Diretor ou Gerente de forma a assegurar a continuidade das suas atribuições e responsabilidades em matéria de Safety, assegurando que as operações são conduzidas de acordo com a regulamentação aplicável e os requisitos internos.

É ainda da responsabilidade do CEO garantir que o SMS está devidamente implementado em todas as áreas da organização e a sua performance está de acordo com os objetivos e requisitos.

1.2.4.2.2 Gerente⁵ Geral Safety – SGSO, Qualidade & Standards

O Gestor do Safety nomeado pelo CEO, tem a responsabilidade pela implementação, desenvolvimento, gestão e manutenção do dia a dia do Safety em toda a Organização e por conseguinte em todas as Bases, em nome do CEO, delegando nos Gerentes de Quality e Safety, nos Inspectores de Safety e nos Gerentes de Aeroporto o cumprimento de diretrizes e a implementação local dos requisitos definidos.

Coordena ainda a emergência e dissemina as boas práticas de segurança em matéria de Safety em toda a organização sendo responsável por:

- Fornecer informações e aconselhamento sobre questões de Segurança para a gestão de topo;
- Prestação de apoio e consulta sobre gestão da Segurança a todos os departamentos;
- Cumprir e fazer cumprir os requisitos de orientação específicos de Safety;
- Preparar, atualizar e divulgar a documentação de Segurança;
- Fomentar a possibilidade de que as ocorrências no âmbito da Segurança sejam relatadas atempadamente pelos trabalhadores;
- Definir e aceitar certos níveis de risco que se tornam residuais face à esfera de controlo e influência da dnata;
- Coordenar a identificação de perigos, análise, avaliação e gestão de riscos;
- Assegurar a execução do plano (s) de ação de Segurança Operacional sob sua responsabilidade;
- Atuar como elo de ligação com as autoridades sobre questões de Segurança;
- Manter de uma ligação aberta com os departamentos de Safety de outras empresas, com entidades governamentais, entidades reguladoras, organismos de investigação e outras organizações de segurança, a nível mundial;
- Publicar relatórios periódicos sobre o desempenho da Segurança;
- Garantir a manutenção da documentação de Segurança Operacional, mantendo registos, dos quais fazem parte relatórios, investigações de incidentes e acidentes;
- Garantir a iniciação, acompanhamento e resolução das investigações de correntes de ocorrências / acidentes internos;
- Coordenar em conjunto com o SESMT na elaboração, implementação e acompanhamento do Plano de Resposta à Emergência interno.

O Gerente do SGSO tem ainda a responsabilidade e a autoridade interna para assegurar que o Safety, Security e SST estão devidamente estabelecidos, implementados e mantidos.

⁵ ORM1.1.5

Visando a correta implementação e gestão do SGSO, o Gerente Geral de Safety – SGSO, Qualidade & Standards é assistido por outros colaboradores da área para o desempenho de todas as tarefas relacionadas com gestão do SGSO.

1.2.4.2.3 Diretor de Operações e Gerentes Regionais

O processo de tomada de decisão ou de planejamento das actividades do SGSO e a sua implicação nos resultados das Operações é supervisionado pelo Diretor de Operações. O processo de operacionalização do Safety deve garantir que os resultados são atingidos, sendo necessário para isso dirigir os recursos operacionais tendo em linha de conta os requisitos emanados de autoridades reguladoras.

O Diretor de Operações tem a autoridade e a responsabilidade de operacionalizar a Política nas operações e é o garante da existência de instalações, espaços de trabalho, equipamentos, serviços de apoio bem como promover um bom ambiente de trabalho, com vista à satisfação dos requisitos de segurança operacional, mitigação de riscos, ameaças à saúde dos trabalhadores. A autoridade e responsabilidade do Diretor de Operações e dos Gerentes Regionais neste escopo, pode ser, por sua intenção, delegada a outro Diretor ou Gerente de forma a assegurar a continuidade das suas atribuições e responsabilidades em matéria do SGSO, assegurando que as operações são conduzidas de acordo com a regulamentação aplicável, os requisitos internos, regulamentos nacionais e internacionais e requisitos dos clientes.

1.2.4.2.4 Gerentes de Aeroporto⁶

No âmbito das suas funções, são responsáveis ao nível do SGSO pela implementação do sistema na Base, com o apoio dos Inspectores de Safety & Qualidade assegurando que a Segurança é primordial, fundamental e uma prioridade operacional. Garantem ainda a gestão efetiva do SGSO ao nível das Bases sob sua responsabilidade cumprindo com as diretrizes da Sede na pessoa do Gerente Geral Safety – SGSO, Qualidade & Standards.

1.2.4.2.5 Inspectores de Safety & Qualidade

Efetuem o Controle Operacional de aferição do compliance dos procedimentos de segurança, Inspeccionam, Auditam e garantem a execução dos processos e procedimentos de Segurança e Qualidade, realizando as verificações diárias de controle operacional, Inspeções mensais ao SGSO, auxiliando e garantindo junto aos Gerentes, Supervisores e Coordenadores os processos e procedimentos de qualidade e segurança, disseminando a cultura de segurança dnata. Garantem a aplicabilidade dos processos e procedimentos de cada cliente e suas particularidades de acordo com as diretrizes da área de treinamento, verificando a implementação das melhores práticas de gestão empregadas nas atividades desenvolvidas nas Bases. Os Inspectores de Safety & Qualidade têm ainda as seguintes responsabilidades:

⁶ ORM1.1.6

- Reportar, preencher os relatórios e elaborar apresentações das inspeções operacionais, nas áreas de rampa, triagem, carga, GSE, coordenação de voo, bolsões de estacionamento de equipamentos e demais áreas correlatas a operação;
- Participar de reuniões com responsáveis de departamento e representantes dos clientes se necessário;
- Conduzir e/ou auxiliar nas investigações de incidentes;
- Revisar continuamente o sistema de gestão da empresa para identificar oportunidades de melhoria;
- Conduzir e/ou assessorar auditorias periódicas internas e externas de autoavaliação qualidade e Segurança Operacional para garantir conformidade com os procedimentos da empresa e dos clientes;
- Apoiar os treinamentos operacionais na aplicação de testes de conhecimentos teóricos e práticos da operação por função ou processo;
- Auxiliar os Gerentes de Aeroporto, supervisores/e ou coordenadores com o planejamento e desenvolvimento das reuniões referente a Segurança e Qualidade com participações aleatórias e objetivas nos briefing 's e debriefing's operacionais, assim como contribuir com a disseminação da cultura de Segurança dnata;
- Ser o elo privilegiado de comunicação entre as operações de solo e as demais áreas envolvidas na operação

1.2.4.2.6 Todos os Trabalhadores

Todos os trabalhadores em todas as Bases têm o dever e a responsabilidade de conhecer e aplicar a política de Safety, cumprir e fazer cumprir os procedimentos de Segurança Operacional implementados, tendo para isso, uma postura que vise a prevenção a todos os níveis de atuação, cumprindo com as medidas preventivas implementadas, sendo assim responsabilizados pela tomada de decisão ao nível da adoção e cumprimento dos procedimentos/ requisitos de Segurança que afetem direta ou indiretamente a operação.

Todos têm ainda o dever de reportar qualquer situação suscetível de induzir danos em pessoas, equipamentos, infraestruturas e aeronaves. Perante uma emergência, todos deverão atuar conforme as instruções das companhias cliente e das autoridades competentes.

1.2.5 – Comitê de Segurança Operacional

O comitê de Segurança Operacional é composto pelo Administrador com responsabilidades ao nível do Safety - CEO, pelo Diretor de Operações, Gerente Geral de SGSO, Qualidade & Standards, Pelo Gerente Geral de Manutenção de Equipamentos e pelos Gerentes Regionais. Estas reuniões têm como finalidade assegurar a melhoria contínua do processo e sua disseminação através da organização, incluindo as Bases onde a **dnata** Brasil opera.

Nestas⁷ reuniões é efetuada uma análise e revisão global da performance da segurança Operacional, identificando as causas relativamente a itens que estão abaixo das expectativas, determinando as implicações/ impacto direto destas na operação para garantir a melhoria contínua do SGSO em toda a organização, através da análise e identificação das causas do fraco desempenho ou performance do SGSO, com base nos resultados de Auditorias, incluindo as dos clientes, análise dos relatórios mensais dos indicadores de Segurança Operacional.

São determinadas também as implicações a nível operacional e o impacto do fraco desempenho do SGSO na operação e analisadas as ações necessárias a implementar para eliminar as causas ou mitigar as causas, identificadas como sendo causadoras do baixo desempenho do Safety.

Sempre que se observe que alguns itens relacionados com o desempenho do SGSO na organização não estão a ser cumpridos, estes devem ser analisados por forma a se eliminar ou mitigar as causas.

Decorrente desta análise e dos resultados da reunião, deverá ser efetuada uma ata e todos os itens que após análise tenham impacto direto na gestão do SGSO e implementadas ações para melhoria do SGSO.

1.2.5.1 – Periodicidade das Reuniões

As Reuniões têm carácter periódico (1 reunião no mínimo a cada 6 meses), contudo, sempre que seja necessário o comité poderá se reunir, quer seja por via de um acontecimento ou para organização ou participação de simulados de emergência.

Nesta reunião, os participantes tratam de assuntos considerados estratégicos no que respeita ao cumprimento das condições de segurança das pessoas, infraestruturas, equipamentos e aeronaves.

A reunião é presidida pelo CEO e organizada pelo Gerente Geral do SGSO tem a função de apresentar:

- Os resultados obtidos no último semestre decorrentes de Inspeções, Controlo Operacional, análise de Incidentes;
- O desempenho do SGSO face à Política e objetivos/ metas propostas;
- A eficácia dos processos e procedimentos relativos à organização, gestão e implementação do SGSO.

Todos os membros desta comissão têm a oportunidade de apresentar pontos de agenda a ser tratados na reunião.

1.2.5.2 – Decisão

A⁸ tomada de decisão dos assuntos relativos ao SGSO pela gestão de topo, tem em conta as preocupações dos temas significantes que no chegam através das avaliações de risco e do programa de mitigação (que são periodicamente revistas pela gestão),

⁷ ORM1.4.6

⁸ ORM1.3.7

de modo a podermos monitorar continuamente os resultados do desempenho do SGSO, para assegurar e analisar as ações implementadas de modo a verificar se estas ações corretivas e/ou preventivas, estão de acordo com a conformidade dos processos para garantir a melhoria contínua da performance da Segurança.

Com base nestes dados, a tomada de decisão é efetuada pelo comité de SGSO e aprovada pelo CEO.

1.2.6 – Promoção e Cultura de Segurança

A promoção da Segurança, é um processo fundamental que visa a promoção de uma cultura justa e positiva como uma prioridade operacional, garantindo que todos os trabalhadores estão cientes de que, ao seu nível e na sua atividade do dia-a-dia, eles próprios são a chave para a o bom desenvolvimento e práticas de segurança, contribuindo assim a melhoria e eficácia da Gestão do Safety.

Através da comunicação e disseminação das práticas de Safety, asseguramos a aplicação dos procedimentos e um nível de conduta com vista a contribuir e promover a melhoria contínua nas nossas atividades. A par da gestão do SGSO, o comprometimento e o envolvimento da Gestão de Topo, é uma importante força motriz da gestão eficaz da Segurança.

É da responsabilidade de cada Gestor de Processo demonstrar o seu compromisso com a Segurança, para promover a segurança nas atividades diárias e lidere pelo exemplo.

A Formação e Comunicação eficaz em matéria de Safety e Security são dois processos importantes de apoio a promoção da segurança.

A promoção do SGSO é efetuada nos treinamentos, nos briefings, através de campanhas internas nos diferentes âmbitos de atuação, visitas das Lideranças às Bases, utilização de banners informativos, etc.

1.2.6.1 Comunicação

A comunicação tem um grande valor e é um alicerce na promoção da segurança. Os resultados da performance do SGSO são comunicados a toda a organização através dos Alertas de Safety, Go Safe, Learning Loop e são disseminadas pela organização nos briefings operacionais. A verificação desta comunicação é efetuada pelos Inspectores de Safety & Qualidade ou Gerentes de Aeroporto de modo a disseminar a informação e conscientizar as pessoas para:

- Os riscos de segurança decorrentes da avaliação de riscos e dos resultados desta avaliação, para que cada um fique a conhecer os riscos específicos para a sua atividade e os meios de mitigação dos mesmos através das ações implementadas;
- O programa de Segurança, que é todo o manual de SGSO, procedimentos operacionais e alertas para o cumprimento dos procedimentos e conscientizar a organização no cumprimento dos regulamentos e os requisitos de segurança.

O⁹ sistema de comunicação entre a Sede e as Bases no que respeita ao SGSO, permite que a troca de informação relevante para a condução das operações, seja efetuada de forma clara e eficaz, através dos canais e meios de comunicação definidos, que é disseminada por todas as áreas envolvidas.

Todas as alterações que afetem as responsabilidades operacionais, tais como mudanças de funções especialmente as críticas para o SGSO e as relativas à performance do Safety, são comunicadas para assegurar que a informação relativa à Segurança, permite que todos se mantenham conscientizados de todos os problemas relativos à segurança das operações. A comunicação é efetuada por telefone no caso de notificação de incidentes, através de e-mail, programa de observação STOP (reporte voluntário), Learning LOOP, GO Safe, Safety Alert, etc.

1.2.6.2 Cultura de Segurança

A cultura de segurança, visa cumulativamente o produto de valores individuais e de grupo, atitudes, competências e padrões de comportamento que determinam o compromisso e o estilo e proficiência da, gestão da Segurança da Organização.

As organizações com uma cultura positiva de segurança são caracterizadas por comunicações assentes na confiança mútua, perceções comuns da importância da segurança e confiança na eficácia das medidas preventivas.

É intenção da **dnata** Brasil que a gestão colabore ativamente para instituir uma cultura de segurança positiva na nossa organização.

A fim de conseguir tal propósito, toda a equipe deve ser responsável e ter em linha de conta o impacto da segurança em tudo o que fazem. Todas as decisões tomadas quer sejam pela Administração, pelas diferentes Diretorias e mesmo pelos Gerentes operacionais no desenvolvimento das suas atividades, devem ter em consideração as implicações na segurança.

Este incremento de corresponsabilização abrirá a porta para a implementação da cultura de Segurança que vai estabelecer os limites para comportamentos aceitáveis na nossa organização.

Assim, cada trabalhador desta organização deve entender inequivocamente que, **“Aqui trabalhamos assim!”**

A Política e este Manual focalizam-se na promoção uma cultura de segurança positiva nos quatro vetores apresentados abaixo. Quaisquer desvios observados destas normas culturais devem ser comunicados ao Gerente Sénior de SQ&S.

APRENDIZAGEM - Aprender nesta organização é visto para além do cumprimento do requisito, a aprendizagem é valorizada como um processo de vida. As pessoas são incentivadas a desenvolver e aplicar a suas próprias habilidades e conhecimentos para aumentar a segurança organizacional. Os colaboradores são regularmente atualizados sobre questões de segurança quer seja pela Gestão quer seja pela disponibilização de

⁹ ORM 1.5.1

relatórios de Segurança. Na aprendizagem inclui-se o treinamento em safety, ministrado a todos os trabalhadores em todas as Bases, de acordo com as responsabilidades que lhes são afetas ao nível do Safety.

IDENTIFICAR E REPORTAR - Todos os colaboradores têm a possibilidade de compartilhar livremente informações construtivas relativamente ao safety. As pessoas como parte do processo de implementação e operacionalização do Safety podem livremente relatar perigos ou problemas de segurança, sem receio de algum tipo de sanção ou constrangimento.

CONDUTA - Um ambiente não punitivo é fundamental para uma boa cultura de relatos factuais sobre ocorrências. Contudo, os trabalhadores devem saber o que é aceitável e o que é um comportamento inaceitável. Negligência ou violação deliberadas (dolo) de procedimentos de segurança, não serão tolerados na nossa organização, mesmo num ambiente pautado pela não punição, a **dnata** Brasil reconhece que, em certas circunstâncias, pode haver uma necessidade de ação punitiva. A gestão de topo com base nos critérios definidos demarca a linha entre o aceitável e o não aceitável.

MELHORAR - Melhorar continuamente é um pressuposto que nos permite acompanhar, avaliar e repensar as causas dos incidentes e que nos faz atuar preventivamente através da implementação de medidas de atuação e controlo dos riscos. Assim sendo, com foco na melhoria contínua do sistema de gestão como pedra basilar da cultura de Safety comprometemo-nos a:

- Medir periodicamente e avaliar continuamente (no mínimo 1 vez por ano);
- Efetuar alterações e tomar medidas que tragam melhorias à organização e que consequentemente mitiguem os riscos;
- Disseminar informação a toda a organização de forma clara, precisa para que esta seja entendida por todos;
- Participar ativamente nas reuniões de Revisão do Sistema, fomentando a discussão dos resultados através da comunicação e identificação clara de acontecimentos decorrentes da gestão dos riscos operacionais.

A nossa organização percebe que uma cultura de Safety positiva só se desenvolve com uma atitude de agregação e de corresponsabilização, que se manifesta na nossa forma de pensar e operacionalizar a segurança.

É este tipo de pensamento organizacional que permitirá que nossos colaboradores tenham uma atitude de intervenção, questionando e combatendo a complacência.

1.2.7 – Gerenciamento da Mudança

Gerenciamos ¹⁰ todos os riscos de relacionados com uma mudança.

A gestão da mudança é um processo que visa a identificação das alterações externas e internas que poderão ter um efeito adverso sobre o SGSO.

Assim identificamos, gerimos e avaliamos os riscos de segurança que possam surgir destas mudanças, incluindo mudanças organizacionais com relação às responsabilidades de segurança. Estas alterações influenciam o dia-a-dia da organização e das pessoas no desempenho das suas tarefas. O que se segue é uma listagem não exaustiva de exemplos de mudanças que são por nós consideradas:

- Novos regulamentos;
- Reorganização da estrutura Organizacional;
- Deslocalização no espaço;
- Desenvolvimento de novos mercados;
- Novas operações e / ou missões;
- Novos tipos ou variantes de aeronaves para assistir;
- Alterações ou introdução de novos equipamentos ou ferramentas;
- Contratação de novo pessoal;
- Subcontratações;
- Alterações na Formação.

Estas alterações podem ter impacto positivo ou negativo ao nível da gestão da segurança. Qualquer mudança pode ter um efeito adverso e comprometer a segurança. Cabe-nos a nós agir de forma a gerir através dos processos existentes e implementados ao nível da identificação e avaliação de perigos e riscos, com vista à sua mitigação.

A gestão da mudança com impacto na segurança da nossa organização está organizada da seguinte forma:

1 – Identificar a natureza e o alcance da mudança

Identificar as variáveis internas e externas que influenciem direta ou indiretamente a Segurança

- Alterações estruturais;
- Alterações da regulamentação nacional e internacional;
- Alteração dos e nos postos de trabalho;
- Introdução de novos sistemas, equipamentos e ferramentas de trabalho.

2 – Avaliar o impacto das alterações

Avaliar de que forma as alterações poderão influenciar as rotinas e as tarefas executadas ao nível:

- Operacional (manuais e procedimentos internos)

¹⁰ ORM1.4.5

- Da organização do trabalho (recursos, composição das equipas, programação de horários, formação);
- Das infraestruturas (deslocalização, alterações estruturais):
- Dos equipamentos ou novos tipos de aeronaves a assistir).

3 – Executar uma Análise de Risco de Segurança

Aferir a valoração do risco através da metodologia definida Identificar perigos relacionados com a implementação da mudança proposta e as suas possíveis consequências e identificar formas de controlo dos riscos e definir se necessário, medidas adicionais de mitigação.

4- Identificar pessoas chave

Para participarem na implementação da mudança e as medidas de mitigação necessárias envolvendo-os no processo de gestão da mudança.

5 – Definir um plano de execução

Planear todas as atividades no sentido de antecipar todas as situações que possam compreender a gestão da mudança

6- Avaliação financeira

Avaliação dos custos financeiros, relacionados com a mudança em questão.

7- Comunicar

A alteração proposta a toda a equipe e envolvê-la nos projetos para ganhar o seu apoio.

8- Implementar

Definir ações com responsáveis e prazos de implementação.

9- Verificar

Estar atento às atividades para aferir os efeitos globais através do monitoramento do processo estabelecido.

1.3 Desempenho do SGSO


1.3.1 Indicadores de Desempenho

Para podermos controlar é necessário medir e monitorar as atividades de segurança para aferir o grau de cumprimento face aos objetivos propostos.

Tendo em conta o tipo de indicadores para a segurança, SPI (*Safety and Security Performance Indicators*), identificamos quais os indicadores que nos espelham o desempenho obtido e os indicadores que espelham os resultados das ações que estamos implementado ao nível da prevenção e promoção da segurança.

Assim foram definidos os indicadores, que nos permitiram traçar metas e objetivos quantitativos a cumprir conforme descrito no Programa de Objetivos do SGSO.

Para melhor entendermos a necessidade e valor do indicador na avaliação geral do SGSO, definimos indicadores estratégicos, os KPI/SPI, indicadores de melhoria e indicadores de monitoramento e controle.

 Programa de
Objetivos de
Gestão.



Adobe Acrobat
Document

1.3.1.1 Indicadores *Leading*

Os indicadores de desempenho considerados como resultados de ações preventivas são os *Leading Indicators*, indicadores que apontam para o desempenho futuro com foco na segurança operacional. Exemplo dos indicadores *Leading* medidos atualmente na nossa organização são:

Descrição	Objetivo	Resultado	Performance	Indicador
Visibilidade da Liderança	2	2		Visitas da Gestão de Topo às Bases
Notificações de Ocorrências	100%	100%		Notificação de Ocorrências em até 24 hours
Investigações	100%	100%		Investigações concluídas
Fechamento de Ações Corretivas	100%	100%		Fecho de Ações decorrentes de ocorrências
Fecho de Observações efetuadas	100%	100%		Fecho de Atos Inseguros/ Condições Inseguras identificados

1.3.1.2 Indicadores *Lagging*

Estes indicadores são considerados reativos uma vez que são fruto dos resultados do desempenho obtido. Exemplo de indicadores *Lagging* medidos atualmente na nossa organização são:

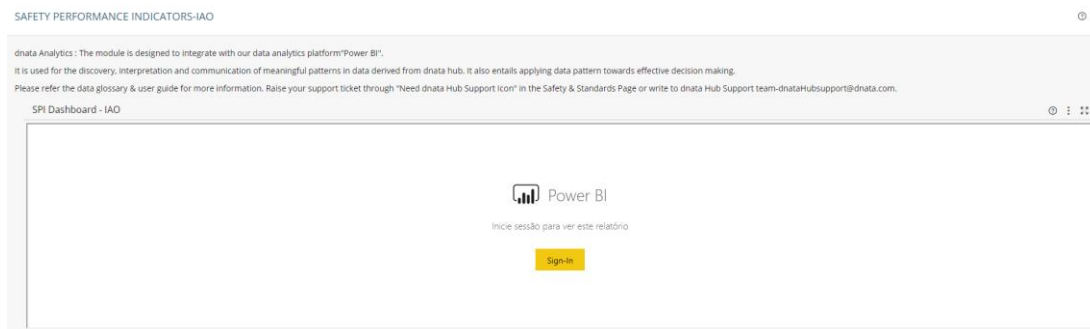
Identificação	Objetivo	Resultado	Performance	Indicador
LTIF	0,22	0		Dias Perdidos por Acidente de Trabalho
ALT	60	0		Média de Horas Perdidas por Acidente de Trabalho
HIPO	0	0		Acidentes com Potencial Alto
ADR	0	0		Danos em Aeronaves
Direção Segura	Danos em GSE	0	0	Danos com GSE
	VIAR	0	0	Taxa de incidentes/ acidentes com equipamentos

1.3.2 – Relatórios de Desempenho da Segurança Operacional

A informação referente ao desempenho do SGSO é apresentada em duas fases, em primeiro lugar, são registrados pelo Gerente Geral – SGSO Safety, Qualidade & Standards os dados da performance no dnataHUB, o sistema global da dnata para tratamento e reporte dos resultados do desempenho.

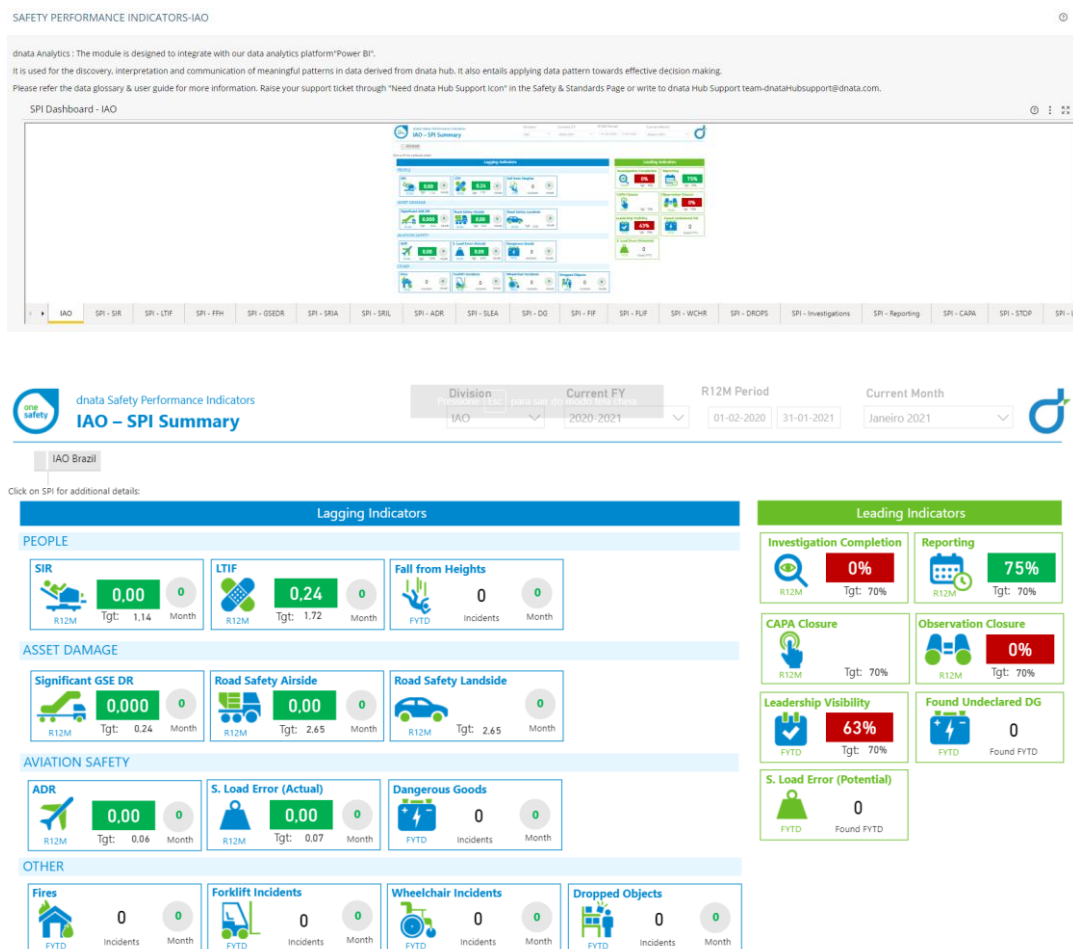
Até dia 15 de cada mês são divulgados os resultados no portal, e estes ficam disponíveis para consulta de todos os trabalhadores.

Acesso aos dados* pelos colaboradores da empresa através do browser
<https://grc.dnata.com/ui/infocenter/ISM-Safety>



Exemplos do resultado geral da performance dnata Brasil*

*Resultados meramente ilustrativos para demonstração da apresentação dos resultados neste Manual.



Após a disponibilização dos resultados, é efetuada a análise e produzido um relatório local, em português para que todos os colaboradores possam ter acesso.

Exemplo de Relatório Mensal.



Adobe Acrobat Document

1.4 Descrição do Ambiente Operacional

1.4.1 Identificação da Empresa

Razão Social – RM Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo LTDA.

Nome Fantasia – dnata

1.4.2 Localização das Nossa Atividade

A dnata no Brasil opera num total de 27 aeroportos sendo a sua Sede (Matriz) localizada em Recife na Av. República do Líbano, nº 251, Empresarial Rio Mar Trade Center, Torre B, 25º andar, Recife/PE - CEP: 51110-160.



1.4.3 Serviços Prestados

A dnata está inserida no regime de prestadores de serviços às companhias aéreas, estando autorizada a realizar serviços de assistência na rampa, assistência a passageiros, limpeza de aeronaves e manutenção de linha.

Possuímos condições de operar nos principais aeroportos do País, infraestrutura com adequada à realização de nossas operações em segurança tendo os cuidados básicos relacionados à segurança das operações normais e operação não rotineira. A nossa operação é alvo de avaliação periódica de riscos de modo a que estes sejam devidamente gerenciados para todas as áreas de nossa operação nomeadamente, rampa, passageiros, limpeza, manutenção de linha, manutenção de equipamentos (GSE).

Tendo em conta os fatores contribuintes para falhas e erros operacionais, consideramos primordial o foco no Fator Humano como sendo um dos fatores que mais contribui para as falhas operacionais, e como fator mais identificado nas análises de causas de ocorrências.

1.4.4 Atividades Desenvolvidas

1.4.4.1 Serviço de Assistência na Rampa - Pushback e Towing de Aeronaves; Drenagem de Dejetos; Água Potável; ULDs; Security; Supervisão; Manuseio de Bagagem; *Marshalling*; Carregamento/ Descarregamento.

1.4.4.2 Serviço de Assistência a Passageiros - Check in; Embarque/ Desembarque; Emissão de Bilhetes; Lost and Found; Supervisão; Tratamento de Irregularidades; PNAE.

1.4.4.3 Limpeza - Interior Aeronaves (Turnaround); Interior Aeronaves (Night Stop); Exterior Aeronaves.

1.4.4.4 Manutenção de Equipamentos - Gerenciamento de Frota; Manutenção Preventiva; Manutenção Curativa; Inspeção de Segurança GSE.

1.4.4.5 Manutenção de Linha – Inspeção programada em aeronaves, que contenham serviços que não requeiram treinamentos, recursos, equipamentos ou instalações especiais; Comunicação com a aeronave entre as posições de solo e cabine de comando nas fases de chegada/ partida dos voos e reboque; Administração dos estoques dos materiais necessários aos serviços e ferramentaria; Tarefas de manutenção de aeronaves que possam incluir pesquisas de panes, correção de discrepâncias, troca de componentes, testes e inspeções visuais.

1.4.5 Interação do SGSO dnata com outros Sistemas

O SGSO da dnata possui total interação com os outros órgãos do sistema de aviação civil, visto que todas as ações da aviação estão interligadas. Há uma necessidade de busca constante para a troca de informação e comunicação visando a manutenção da segurança operacional em virtude dos fatores contribuintes em ocorrências em solo, muitas vezes comuns e que fornecem informações importantes para a nível preditivo tornando-se fundamental na prevenção de eventos futuros.

A nossa interação é efetuada com as seguintes áreas/ entidades:

- ANAC
- IATA
- ICAO
- Sede Mundial dnata - Dubai

1.5 Treinamento em Segurança Operacional

O treinamento de nossos colaboradores é primordial para a garantia de que teremos pessoas capacitadas, qualificadas e treinadas para o desempenho das suas funções. O treinamento específico e aplicável ao SGSO, compreende treinamentos internos e treinamentos externos.

Como treinamentos externos aplicáveis ao SGSO temos:

- Básico AVSEC
- AVSEC OPS
- AVSEC PAX
- AVSEC Operador Aéreo
- Treinamentos específicos de Aeroportos

Como Treinamentos internos aplicáveis ao SGSO temos:

- SMS – Safety Management System
- Trabalho em Condições Atmosféricas Adversas
- Fatores Humanos
- Segurança Lado Ar (Airside Safety)

O treinamento providenciado aos nossos colaboradores está de acordo com os requisitos regulamentares ANAC, Entidades aeroportuárias, IATA (ISAGO) e ICAO (Doc9839).

Para informações mais detalhadas sobre o processo de treinamento, deverá ser consultado o MTd -Manual de Treinamentos dnata.

Capítulo 2 | Gerenciamento do Risco

Os riscos associados aos perigos identificados permitem uma clara identificação das situações adversas a que os trabalhadores estão sujeitos, quer no desempenho das suas funções quer no percurso de e para o local de trabalho.

A avaliação de riscos constitui assim a base de uma gestão eficaz da segurança e da saúde e é fundamental na redução dos acidentes, incidentes e acidentes de trabalho, bem como na prevenção do aparecimento de doenças profissionais.

Esta avaliação e respectiva análise pretendem determinar os riscos associados às atividades dos trabalhadores com maior enfoque nas operações de terra com o intuito de melhorar a segurança e a saúde dos trabalhadores, bem como, de um modo geral, o desempenho da dnata, ao identificar:

- Aquilo que é suscetível de causar lesões ou danos;
- A possibilidade de os perigos serem eliminados e, se tal não for o caso;
- As medidas de prevenção ou proteção que existem, ou deveriam existir, para controlar os riscos.

A avaliação de riscos tem, assim, por objetivo a implementação eficaz de medidas necessárias para proteger a segurança e a saúde dos trabalhadores a nível operacional na assistência a aeronaves. Estas medidas podem ser na ordem da prevenção de riscos profissionais, da informação e formação adequada dos trabalhadores e facultar aos trabalhadores a organização e criação de meios para aplicar tais medidas necessárias. Todos os perigos são identificados e analisados de modo a determinar os riscos de Safety aplicáveis às operações de assistência em escala. Os riscos de Safety são avaliados de modo a que se possam desenvolver

Após a identificação dos perigos inerentes às condições de trabalho, têm de ser identificados e avaliados os perigos a que os trabalhadores estão expostos e desencadeadas as medidas de atuação e controlo face a cada um dos riscos identificados.

A ¹¹devida identificação de perigo leva a avaliação adequada dos seus riscos com os seus resultados potenciais.

Identificação do perigo consiste na inerente identificação de riscos (que posteriormente serão valorados), utilizando a combinação de métodos de análise e recolha de dados do safety:

Reativo - Através da análise dos resultados ou eventos passados. Os riscos são identificados através de investigação de ocorrências. Os Incidentes e Acidentes são indicadores claros de deficiências e, portanto, podem ser usados para determinar as causas que contribuíram para o evento.

¹¹ ORM1.3.2

Proativo - Através da análise de situações em tempo real. Esta é a principal tarefa de segurança em função de garantia do Safety, através das inspeções, avaliações, relatos de trabalhadores.

Preditivo - Através da recolha e análise dados, a fim de identificar possíveis desfechos negativos futuros relativamente a possíveis ocorrências com potencial para o dano, podendo assim identificar medidas de atuação e controlo de possíveis riscos na operação.

Este processo de avaliação de riscos permite que se atue de forma preditiva relativamente a futuros perigos para a operação.

Existem perigos em todos os níveis da organização e são detectáveis através do uso de sistemas de comunicação, inspeções, investigações, auditorias, estudos de segurança, etc. Os riscos podem ser identificados a partir de fontes internas e externas. A análise preditiva dos riscos, suporta-se em reportes voluntários através do programa STOP, onde é mantida a confidencialidade de que reporta, investigações de incidentes, irregularidades e outros eventos fora do padrão normal da operação, observações e percepções tidas pelos colaboradores e durante os treinamentos e através da garantia da qualidade no âmbito de auditorias.

Assim¹² sendo, a identificação dos perigos é analisada de modo a serem associados os riscos correspondentes na operação, os riscos associados aos perigos são avaliados de acordo com a metodologia adotada para se identificarem as medidas de mitigação. Se houver necessidade, são implementadas ações para a mitigação ou eliminação.

2.1 Metodologia

A avaliação de riscos é o processo que decorre da **identificação de perigos** no local de trabalho e que visa a **prevenção** e a **promoção** da segurança (Safety) e saúde dos trabalhadores. É assim uma análise sistemática de todos os aspectos do trabalho, que:

- Identifica os perigos;
- Avalia os riscos;
- Controla os riscos, através de medidas de controlo;
- Mede e acompanha.

Para a dnata a avaliação de riscos tem elevada importância pois é através dela que se promovem a comunicação e a troca interativa de informações e opiniões, (a respeito do risco, dos factores relacionados com os riscos e da percepção do risco) com os colaboradores, e outras partes interessadas, nomeadamente companhias clientes, e visitantes.

A matriz de avaliação combina fatores diretamente ligados aos riscos de modo a podermos aferir a sua presença nas nossas atividades.

¹² ORM1.3.4

2.2 Identificação de Perigos

No decorrer da actividade de assistência a aeronaves, são vários os perigos que estão presentes.

Uma correta identificação dos perigos permite que se avaliem os riscos e dessa forma se possa encontrar medidas de ação e controlo para minimizar os riscos.

Os perigos foram caracterizados em oito (8) temáticas sendo que para cada uma delas foi identificado um código alfanumérico para mais facilmente serem identificados no processo de avaliação de riscos.

2.2.1 Tabela de Perigos

Ergonómicos e Biomecânicos	
Eb1	Movimentos repetitivos do corpo por mais de 1 hora de cada vez
Eb2	Alcançar acima do ombro ou abaixo do meio da coxa
Eb3	Alcançar a mais de 30 cm de distância do corpo
Eb4	Torção ou flexão do corpo no manuseio de materiais
Eb5	Transporte ou elevação desequilibrada ou desigual
Eb6	Postura do corpo constrangida ou confinada
Eb7	Dificuldade em segurar os objetos manuseados (formato especiais, materiais macios ou escorregadios)
Eb8	Necessidade de esforço excessivo (por exemplo, levantamento de objetos com peso superior a 4,5 kg enquanto sentado ou 16-20 kg enquanto de pé)
Eb9	Postos de Trabalho mal concebidos, incluindo os assentos
Ambiente Físico e Concepção do Local de Trabalho	
Af1	Locais desarrumados, derrames não limpos, lixo não removido
Af2	Superfícies irregulares ou escorregadias
Af3	Obstáculos nas vias de circulação, equipamento próximo, risco de colisão com objetos estáticos etc.
Af4	Plataformas de trabalho inadequadas, escadas, escadotes, guarda-costas, arneses e outro equipamento para trabalho em altura
Af5	Aberturas e folgas não protegidas nas vias de circulação e plataformas
Af6	Iluminação deficiente
Af7	Exposição a níveis de ruído perigosos
Af8	Máquinas, mobiliário, componentes ou materiais localizados ou armazenados em locais em que possam causar colisão de pessoas
Af9	Etiquetagem ou marcação dos controlos inadequada ou confusa
Af10	Inadequação da instalação, local de trabalho, atividade ou tarefa e as características físicas do trabalhador (altura, robustez, velocidade, mobilidade, aptidão física etc.)
Af11	Partes do corpo que entrem em contato com componentes quentes durante operações de teste, inspeção, operação, manutenção, limpeza ou reparação
Af12	Exposição a fogo e elementos quentes provenientes de fogo (por exemplo, material em fusão)
Af13	Queda ou colapso do pavimento, materiais, instalações, estruturas etc.
Af14	Exposição a materiais ou componentes extremamente frios (por exemplo gelo seco ou gases criogénicos)
Af15	Exposição à radiação (ionizante, não ionizante, laser)
Af16	Entrada em compartimentos frios
Af17	Exposição a vibrações mecânicas
Mecânicos	
Me1	Cabelo, roupa, joias, adornos etc. que possam ser agarrados por componentes em movimento

Me2	Movimentos inesperados ou não controlados de máquinas, componentes, veículos ou cargas
Me3	Inabilidade para reduzir a velocidade, parar ou imobilizar máquinas, veículos etc.
Me4	Partes do corpo que entrem em contato com componentes em movimento, contundentes, afiados, quentes ou sob tensão
Me5	Acidente com veículos e ou aeronaves
Me6	Pessoas ou partes do corpo aprisionadas ou “ameaçadas” entre componentes móveis e elementos estruturais ou materiais fixos
Me7	Máquinas, componentes ou materiais desintegráveis ou quebradiços
Me8	Pessoas feridas por equipamento danificado, mal mantido ou não devidamente protegido (incluindo equipamentos elétricos)
Me9	Circulação na Placa
Perigos Eléctricos	
Pe1	Contato com componentes sob tensão durante operações de teste, inspeção, operação, manutenção, limpeza ou reparação
Pe2	Contato com linhas de energia acima da cabeça
Pe3	Contato com linhas de energia enterradas
Pe4	Explosão ou ignição de componentes eléctricos
Pe5	Acesso não autorizado a Postos de Transformação,
Químicos e Toxicológicos	
Qt1	Explosão ou ignição de gases, vapores, poeiras etc.
Qt2	Exposição a concentrações tóxicas de produtos químicos (pele, inalação, ingestão etc.)
Qt3	Exposição a atmosferas deficientes em oxigênio
Qt4	Danos em tubagens de gás, reservatórios de gases comprimidos, contentores de produtos químicos etc.
Biológicos e Humanos	
Bh1	Exposição a animais venenosos ou perigosos
Bh2	Exposição a substâncias tóxicas naturais (plantas, cogumelos, gases etc.)
Bh3	Exposição a substâncias potencialmente infecciosas
Bh4	Contaminação por vírus
Organizacionais	
Or1	Material de Primeiros Socorros e Pessoal habilitado insuficientes
Or2	Planeamento da evacuação, de resposta a emergência e de busca e salvamento insuficiente
Or3	Condições e meios de evacuação, de resposta a emergência e de busca e salvamento Insuficientes
Or4	Acesso a equipamento perigoso por pessoal não autorizado ou não habilitado
Or5	Deficiente organização do trabalho, incluindo a rotação por postos de trabalho e os intervalos para descanso
Or6	Equipamento de Proteção Individual, inadequado, insuficiente ou deficientemente mantido
Or7	Roubos
Or8	Trabalho em áreas de acesso restrito
Or9	Mudança – Gestão da Mudança
Psicossociais e de Concepção das Tarefas	
Pct1	Atenção dada à probabilidade de erros humanos e suas consequências (Fatores Humanos)
Pct2	Desajuste entre as exigências das tarefas e as capacidades ou comportamentos das pessoas e trabalhadores
Pct3	Pouca atenção dada à consulta dos trabalhadores antes de efetuar alterações nos locais de trabalho

2.3 Análise de Perigos e Riscos Associados

A análise de Perigos e Riscos é efetuada pelos Técnicos de SST e pelos Inspetores de Safety & Qualidade, devidamente qualificados de acordo com o treinamento em SMS Nível 3 onde são ensinadas as metodologias e as técnicas de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos.

Esta atividade é realizada no decorrer das visitas periódicas destes técnicos à operação, para efetuar o acompanhamento dos riscos identificados com medidas de mitigação e análise das tarefas executadas para a identificação de novos perigos e riscos.

Após esta visita, os dados recolhidos são analisados e os resultados registrados na matriz de avaliação de riscos.

2.4 Avaliação de Riscos

A avaliação e valoração dos riscos que resultam na sua aceitabilidade, é efetuada de acordo com a probabilidade e a severidade das consequências.

2.4.1 Severidade

A severidade das consequências é escalonada de 1 a 5 e as consequências são avaliadas em quatro perspectivas diferentes, as Pessoas; a Operação; o Ambiente e a Reputação.

Severidade	Consequência			
	Pessoas	Operação	Ambiente	Reputação / Conformidade
5	Danos Graves (Múltiplas fatalidades)	Grave	Grave	Grave
4	Danos Severos (Incapacidade total ou 1 fatalidade)	Severa	Severa	Severa
3	Danos Moderados Ou com efeito direto na saúde (LWDC)	Moderada (com danos e impacto na operação)	Moderada (com danos e impacto na operação)	Moderada
2	Dano Menor Ou com efeito direto na saúde (RDWC ou MTC)	Menor (com danos)	Menor (com danos)	Menor

1	Dano Ligeiro Ou com efeito direto na saúde (Primeiro Socorro ou quase incidente)	Ligeiro ou sem danos	Ligeiro ou sem danos	Ligeiro
---	--	-------------------------	-------------------------	---------

2.4.2 Probabilidade

A probabilidade dos acontecimentos (acidentes, acidentes de trabalho, incidentes e quase incidentes) é avaliada em cinco (5) níveis distintos identificados com as letras de A - E.

Probabilidade				
A	B	C	D	E
Acontecimento nunca identificado na atividade de Handling	Acontecimento já identificado na atividade de Handling	Aconteceu na Organização ou na atividade do Handling mais do que uma vez por ano	Aconteceu na Base ou na Organização mais do que uma vez por ano	Aconteceu na Base mais do que uma vez por ano

2.4.3 Tabela de Avaliação/ Aceitabilidade dos Riscos

Severidade	Consequência				Probabilidade				
	Pessoas	Operação	Ambiente	Reputação / Conformidade	A	B	C	D	E
					Acontecimento nunca identificado na atividade de Handling	Acontecimento já identificado na atividade de Handling	Aconteceu na Organização ou na atividade do Handling mais do que uma vez por ano	Aconteceu na Base ou na organização mais do que uma vez por ano	Aconteceu na Base mais do que uma vez por ano
5	Danos Graves	Grave	Grave	Grave	5A	5B	5C	5D	5E
4	Danos Severos	Severa	Severa	Severa	4A	4B	4C	4D	4E
3	Danos Moderados	Moderada	Moderada	Moderada	3A	3B	3C	3D	3E
2	Dano Menor	Menor	Menor	Menor	2A	2B	2C	2D	2E
1	Dano Ligeiro	Ligeiro ou	Ligeiro ou	Ligeiro	1A	1B	1C	1D	1E

2.5 Medidas de Mitigação/ Eliminação dos Riscos

De acordo com a aceitabilidade do risco, incluindo os riscos residuais, são implementadas medidas de mitigação/ eliminação do risco para proteção de pessoas, equipamentos, infraestruturas e aeronaves.

Os Riscos cuja aceitabilidade se está identificada a amarelo ou vermelho necessitam da implementação de medidas adicionais para minimizar o impacto do risco e assim aumentar a segurança das operações.

A intensão é colocar todos os riscos na área azul para que sejam acompanhados periodicamente, verificando se as medidas implementadas são suficientes.

2.6 Monitoramento e Controle dos Riscos

Todos os riscos que forem identificados com uma aceitabilidade a amarelo ou vermelho, serão monitorados mensalmente.

O monitoramento mensal garante que são verificadas as medias de mitigação/ eliminação propostas para a redução dos colaboradores ao risco existente nas suas atividades. Para efetuar o monitoramento é efetuada uma visita programada às operações. Essa visita de monitoramento é coordenada centralmente pelo Gerente Geral de Safety, Qualidade & Standards em colaboração com a Coordenação do SESMT na Sede, e é realizada pelos Técnicos de Segurança e Higiene no Trabalho ou pelos Inspectores de S&Q (nas Bases em que existe esta função).

Para o monitoramento é utilizado o Formulário Ficha de Monitoramento de Riscos. O formulário está disponível na biblioteca do nosso Gestor Documental, “DOC”.

2.6.1 Identificação dos Riscos a Monitorar

Mensalmente deverá ser consultada a Matriz de Avaliação de Riscos da Base e verificados quais os riscos que se encontram com a aceitabilidade a **amarelo** ou a **vermelho**.

Após a consulta dos riscos, estes deverão ser inscritos na **Ficha de Monitoramento de Riscos** para que se os responsáveis possam iniciar a visita com os riscos a monitorar, devidamente identificados.


O documento deverá ser preenchido à mão, com caligrafia legível. O preenchimento deverá ser efetuado da seguinte forma:

Risco – Colocar o Risco Identificado na Matriz de Avaliação de Riscos;

Aceitabilidade – A aceitabilidade que está na Matriz de Avaliação de Riscos

Observações – Deverão ser escritas as observações efetuadas na visita às operações onde foram analisadas as tarefas. Neste campo deverá ainda ser colocado se as medidas de mitigação/ eliminação implementadas foram ou não eficazes para o risco.

Nova Valoração – Aqui deverá ser descrito o código alfanumérico da nova valoração do risco.



The image shows a sample of the 'Ficha de Monitoramento de Riscos' form. It is a table with columns for 'Risco', 'Aceitabilidade', 'Observações', and 'Nova Valoração'. The table has multiple rows for data entry. Below the table, there are fields for 'Data de monitoramento' and 'Nome (SGSO) Inspeção (SG) Responsável pelo Monitoramento de Riscos'.

2.6.2 Envio da Ficha

Após o preenchimento do documento, este deverá ser digitalizado e enviado por e-mail para o Gerente Geral – SGSO Safety, Qualidade & Standards, Coordenação do SESMT da Sede e Técnico de Higiene e Segurança no Trabalho da Base. Em cópia no e-mail deverá ser sempre colocado o Gerente de Aeroporto.

2.6.3 Validação

Após o recebimento da ficha de monitoramento, a Coordenação do SESMT da Sede valida a nova valoração do Risco e em resposta ao e-mail enviado, solicita ao TST da Base para efetuar a revisão

2.6.4 Revisão

É da responsabilidade do TST da Base efetuar a revisão da Matriz de Avaliação de Riscos da Base. Assim que a nova valoração dos riscos esteja validade, este deve proceder à revisão do documento, colocando a informação resultante do monitoramento.

Se houver diminuição da valoração, coloca a nova valoração, retira as medidas de mitigação e efetua a revisão. Se houver aumento da valoração do risco, o TST deverá colocar na Matriz de Avaliação de Riscos a nova valoração, recomendar novas medidas de mitigação e solicitar ao Gerente da Base para implementar as ações necessárias para a mitigação/ eliminação do risco.

2.6.5 Acompanhamento/ Monitoramento

Após a definição de novas medidas de mitigação, estas medidas devem ser acompanhadas durante o controle operacional da Base e monitoradas na visita de monitoramento dos riscos.

2.6.6 Objetivos do Desempenho


O objetivo principal do monitoramento dos riscos é reduzir a exposição aos perigos e seus riscos associados a níveis aceitáveis. Na dnata e de acordo com a matriz de avaliação de riscos, os riscos deverão estar dentro da seguinte valoração:

1,2,3 e 4 A; 1,2 e 3 B; 1 e 2 C; 1D e 1 E – Identificado a Azul na Tabela abaixo

5A	5B	5C	5D	5E
4A	4B	4C	4D	4E
3A	3B	3C	3D	3E
2A	2B	2C	2D	2E
1A	1B	1C	1D	1E

2.6.7 Medição do Desempenho

Nos relatórios Mensais de desempenho, será identificado o percentual de aceitabilidade dos riscos, a nível da dnata Brasil. O objetivo para a aceitabilidade, é de 95%, ou seja, na Matriz de Avaliação de Riscos só poderão existir 5% de riscos com aceitabilidade elevada (identificados a amarelo ou vermelho).

 Sempre que um risco se encontrar com um nível de aceitabilidade:

AZUL – Deverá ser monitorado periodicamente (a cada seis meses) só para acompanhamento

AMARELO – Deverá ser monitorado mensalmente para verificar a eficácia das ações de mitigação/ eliminação

VERMELHO – A tarefa ou atividade deverá ser imediatamente suspensa e os procedimentos revisados.

Capítulo 3 | Proteção Coletiva e Individual

3.1 Proteção Coletiva

As nossas atividades são desempenhadas majoritariamente em ambiente aeroportuário. Assim sendo, ao nível da proteção coletiva, existem meios implementados pelas entidades gestoras das infraestruturas que garantem a segurança de todos, proporcionando sinalização informativa e de obrigatoriedade (vertical ou no solo), limites que não podem ser transpostos como por exemplo limites de circulação, controlos de acesso a áreas restritas, etc.

3.2 Proteção Individual

Quando nossos colaboradores estão expostos a riscos que carecem de medidas adicionais de proteção, temos que implementar a proteção individual (EPIs).

Sempre atenta às melhores práticas e num esforço constante de melhoria do seu Sistema de Gestão, procuramos de forma sistemática, incentivar o aparecimento de novas formas de organização, processos e práticas de trabalho assentes no envolvimento, participação, flexibilidade funcional e melhoria das condições de trabalho.

A definição de EPIs a utilizar para as diversas funções, resulta da avaliação de riscos, de auditorias (internas ou externas), inspeções e sempre que se justifique, a realização de testes junto dos trabalhadores.

No âmbito da atividade de prestação de serviço de assistência em escala da **dnata**, a utilização de EPIs destina-se a todos os colaboradores e a outras partes interessadas, no que respeita à identificação do tipo de EPI a usar nos diferentes locais de trabalho, quer das áreas operacionais, quer da manutenção de equipamentos.

Esta utilização aplica-se, também, a todos os visitantes das nossas instalações, que se pretende observem a sua segurança, quer na área operacional, quer na manutenção de equipamentos.

Neste contexto, e não obstante a prioridade que deve ser sempre dada às medidas organizacionais e aos equipamentos de proteção coletiva, a temática abordada neste capítulo, visa informar todos os colaboradores dos riscos contra os quais o EPI os visa proteger e a validade e manutenção dos mesmos.

Em¹³ todas as Bases onde a dnata Brasil opera, todos utilizam os EPIs definidos como por exemplo, roupas de proteção, sapatos de proteção quando estão no desempenho das suas funções principalmente se estas se desenvolvem no lado ar.

¹³ ORM2.12.1

3.2.1 – Definição de EPI

EPI é todo e qualquer equipamento de proteção, **de uso individual**, utilizado pelo trabalhador, destinado a proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a sua segurança e a saúde no trabalho.

3.2.2 – Dever da Empresa

A organização deve fornecer aos trabalhadores, gratuitamente, EPIs adequados aos níveis de risco a que os trabalhadores estão expostos, sendo que os EPIs devem ser fornecidos em perfeito estado de conservação e funcionamento.

Cabe ainda à **dnata**, exigir o uso dos EPIs pelos seus funcionários durante a jornada de trabalho, e dar orientações/ ações de sensibilização sobre o uso adequado e a devida conservação, além de substituir os EPIs, quando estes se apresentarem danificados

3.2.3 – Dever do Trabalhador

Como em todas as relações entre empregador/ empregado, os trabalhadores têm seus direitos e deveres, nessa situação não é diferente, sendo da responsabilidade dos trabalhadores usar corretamente os EPIs que lhe foram entregues e, apenas durante o trabalho, mantendo sempre em boas condições de uso e conservação.

3.2.4 – Utilização de EPIs

Todos os equipamentos de proteção individual distribuídos aos trabalhadores deverão ser utilizados somente para o fim a que se destinam e para as atividades a que estes se aplicam.

Os modelos em utilização são os que a **dnata** convencionou como sendo os apropriados, não sendo por isso permitida a utilização de equipamentos similares uma vez que, podem não cumprir as especificações exigidas para a proteção das diferentes partes do corpo.

3.2.5 – Substituição dos EPIs

Caso algum dos EPIs fornecidos se danifique ou perca as suas propriedades de utilização antes do tempo estipulado para a sua substituição, o trabalhador deverá dirigir-se à sua chefia, trazendo consigo o EPI, a fim de efetuar a troca do equipamento.


Para isso terá indicar as causas do dano ou perda de propriedades do mesmo.



3.2.6 – Validade dos EPIs

Para os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) deverão ser seguidos as recomendações do fabricante quanto a sua conservação e validade, desta forma, deverá prever-se a quantidade necessária para fornecimento e reposição baseando-se na quantidade total de colaboradores, funções e áreas de atuação.

3.2.7 – Aplicabilidade dos EPIs

Cada EPI tem uma função específica ao nível da proteção. No quadro abaixo encontram-se identificados os Riscos e o tipo de EPI associado ao nível de proteção.

 O Colete de Alta visibilidade não protege o corpo do colaborador em caso de atropelamento. É considerado EPI porque o seu uso é individual, i.e., cada um tem de usar o seu

RISCO	EPIs								
									
Atropelamento	X								
Contato com substâncias irritantes, bactérias e fungos		X	X	X					
Cortes e Golpes							X		
Esmagamentos e compressões						X			
Exposição ao Ruído					X				
Inalação de gases e vapores nocivos e poeiras									X
Lesão, Irritação ocular e queimaduras		X							
Parasitas			X	X					
Perfuração						X			
Posturas de trabalho inadequadas									
Projeção de objetos ou partículas		X							
Queda de objetos						X			
Esforços									
Vírus								X	X

Capítulo4 | Reporte de Segurança Operacional

4.1 Programa de Observação STOP

A implementação de um programa de observação eficaz é uma parte importante do SGSO da dnata e apoia o compromisso da empresa com a melhoria contínua e o desenvolvimento de uma cultura de aprendizagem.

O programa facilitará a identificação e a correção de atos inseguros (comportamentos) e condições inseguras (perigos) antes da ocorrência de um incidente, e aumentará a conscientização sobre os requisitos de segurança. Como organização, a dnata está direcionando seu foco para os principais indicadores de segurança, e os dados coletados através das observações serão analisados para identificar áreas de melhoria e avaliar a implementação de iniciativas gerais de segurança.

Este¹⁴ sistema de reporte é de cariz voluntário, anónimo e não punitivo estando de acordo com os requisitos do sistema de reporte operacional implementado, regulamentos e requisitos.


Com isto na dnata pretendemos encorajar todos os trabalhadores a reportar qualquer situação ou potencial situação, incidentes, deficiências no SGSO ou identificar preocupações.

Os reportes são tratados e analisados e é gerida a solução através da implementação de ações com o envolvimento das Bases.

Todos os dados tratados no decorrer das ações resolução dos itens reportados, serão utilizados somente para a melhoria da segurança operacional não podendo ser utilizados para outro propósito.

O Programa de Observação STOP visa:

- Impedir que incidentes ocorram identificando proativamente condições e / ou atos que possam resultar em ferimentos e/ou doenças, danos aos equipamentos e/ou ativos, tomando medidas prévias para corrigir a situação;
- Disponibilizar um meio em que os colaboradores, em todos os níveis, possam relatar atos inseguros, condições inseguras e observações positivas durante a execução normal do trabalho;
- Possuir ferramentas e sistemas que são usados para identificar, registrar e desenvolver ações que promovam o processo de melhoria contínua;
- Incorporar o conceito de “Local Seguro + Pessoa Segura” em todos as bases da dnata;

 Para que o Programa de Observação STOP seja bem-sucedido, este deve ser **Não Punitivo, Voluntário e Anónimo** para a pessoa que reporta as observações. Deve haver acompanhamento sistémico para encerrar as observações e reconhecimento positivo para reforçar o valor da observação e a apreciação de que um indivíduo gastou tempo e esforço para

¹⁴ ORM1.3.3

- Aumentar a importância do “Lugar Seguro + Pessoa Segura” (consciência de segurança) de tal forma que ele se torne parte da cultura do local de trabalho

identificar, relatar, intervir ou buscar um “Lugar Seguro” para trabalhar.

Este programa é aplicável a todas as atividades da Empresa, incluindo atividades realizadas nossos colaboradores, fornecedores e subcontratados. Está implementado por todos os departamentos, sob o controle da Diretoria de Operações (Gerente Senior Operações | Safety, Quality & Standards) e espera-se o cumprimento integral dos processos estabelecidos. Como parte disso, espera-se que toda a empresa (SEDE e Bases), participem ativamente no preenchimento de observações de segurança.

São Objetivos deste Programa:

- Identificar atos inseguros e fornecer feedback corretivo imediato;
- Identificar condições inseguras que exigem ações de acompanhamento e mitigação;
- Identificar e reconhecer comportamentos e situações positivas, Identificar tendências e fornecer feedback.

4.1.1 Definições no Escopo do Programa STOP

Atos Inseguros	Um ato de uma pessoa que é inseguro e pode levar a uma lesão, doença, dano patrimonial, impacto ambiental ou prejudicar a reputação da empresa.
Condições Inseguras	Uma situação que, se for deixada como está, poderia contribuir para um resultado indesejado. (incidente)
Observações Positivas	Uma atividade, ação ou comportamento de um indivíduo ou uma situação ou condição que demonstre positivamente uma melhor prática e / ou um comportamento acima e além da norma.
Consequências	O resultado de um evento qualitativa ou quantitativamente, sendo uma perda, prejuízo, desvantagem ou ganho. Pode haver uma variedade de resultados possíveis associados a um evento.
Perigo	Uma fonte de dano potencial ou uma situação com potencial de dano.
Seguro	Livre de riscos.
Lugar Seguro	Um ambiente de trabalho em que as condições inseguras estão controladas.
Pessoas Seguras	Uma pessoa que se comporta de uma maneira que não exponha a si mesma ou outras pessoas a situações de risco.
Cartão STOP	Um cartão utilizado para registrar as observações
Deve	Indica um curso de ação obrigatória.
Recomenda	Indica um curso de ação preferencial.
Pode	Indica um curso de ação permitido.

4.1.2 Responsabilidades no Programa STOP

Cargo/ Função	Responsabilidades
CEO	<p>Apoiar o Programa de Observação STOP</p> <p>Mostrar liderança visível, completando observações de segurança e participação ativa neste programa</p> <p>Fornecer recursos adequados e relevantes para implementar efetivamente este programa</p>
Gerente Geral SGSO – Safety, Qualidade e Standards	<p>Apoiar o Programa de Observação STOP</p> <p>Mostrar liderança visível, completando observações de segurança e participação ativa neste programa</p> <p>Fornecer recursos adequados e relevantes para implementar efetivamente este programa</p> <p>Proporcionar um local seguro para trabalhar e garantir que seus colaboradores se comportem de maneira segura</p> <p>Promover a divulgação de atos inseguros ou condições inseguras de maneira visível</p> <p>Fornecer apoio e orientação adequados a todo o pessoal na aplicação deste processo</p> <p>Garantir o fechamento imediato das ações no registro de observação</p> <p>Compartilhar a análise de tendências de observações / mensais para a equipe Operacional</p> <p>Desenvolver e fornecer programas de treinamento e suporte para toda a dnata</p> <p>Auditar a conformidade e monitorar a eficácia desse programa</p> <p>Coordenar campanhas de lições aprendidas</p>
Gerentes de Aeroporto	<p>Proporcionar um local seguro para trabalhar e garantir que seus colaboradores se comportem de maneira segura</p> <p>Participar ativamente do programa de observação</p> <p>Promover a divulgação de atos inseguros ou condições inseguras de maneira visível</p> <p>Transmitir positivamente a apreciação pelo relato de atos inseguros ou condições inseguras</p> <p>Monitorar ações registradas para fechá-las em tempo hábil</p> <p>Realizar revisão periódica do processo e acompanhamento de observações elevadas</p> <p>Fornecer apoio e orientação adequados a todo o pessoal na aplicação deste processo</p> <p>Garantir o fechamento imediato das ações no registro de observação</p> <p>Compartilhar a análise de tendências de observações / mensais para a equipe Operacional</p>
Supervisores	<p>Coordenar com os colaboradores para garantir que as observações sejam identificadas e encaminhar observações para Gerentes de Aeroporto com base no significado da observação</p> <p>Realizar observações</p>

Todos Colaboradores	Relatar atos inseguros e condições inseguras que eles observam no local de trabalho Realizar observações em seu local de trabalho designado e relatar todas as descobertas Participar de treinamentos e sessões de conscientização apropriados, conforme orientado por seus líderes /Supervisores /Gerentes.
Inspetores de Safety & Quality	Apoiar o programa de observação para garantir a eficácia Analisar tendências e desenvolver planos de mitigação e melhoria de desempenho Auditar/ Inspeccionar em todas as áreas a conformidade do programa com as políticas da empresa Administração local do Programa de Observação
Gerentes O.I.C.	Registra todos os cartões STOP em um registro de observação Atribui classificação de perigo Identifica área apropriada e supervisor Notifica ao gerente Regional e ao Gerente de Aeroporto as ações a implementar decorrentes das identificações dos reportes de observação.

A dnata incentiva todos os colaboradores a identificar e relatar ações inseguras ou condições inseguras para melhorar a segurança no local de trabalho. Para simplificar a gestão de riscos e a filosofia de segurança baseada no comportamento, a dnata usa o Conceito de Local Seguro + Pessoa Segura para demonstrar a interação crítica entre as pessoas e o local de trabalho.

Observações de segurança que combinam um foco de risco e comportamento são um componente essencial

para melhorar o local de trabalho sustentável de “Local Seguro + Pessoa Segura”.

Todas as observações (ver algo) devem ser relatadas (alertar) em um cartão STOP e colocadas nos coletores (caixas) STOP ou em alternativa para o e-mail safety.quality@dnata.com.br, para garantir os benefícios das tendências e da análise de nossas operações.

4.1.3 Observações sobre Local Seguro

Quando condições inseguras são observadas no local de trabalho, o observador deve avaliar o significado da condição e se ela tem potencial para causar dano imediato e / ou um incidente significativo.

A observação de condições inseguras que podem colocar a vida de uma pessoa em perigo requer uma ação imediata e o observador deve aconselhar adequadamente os supervisores, proteger a área e / ou torná-la imediatamente segura.

Muitas condições inseguras são de natureza simples e podem ser corrigidas pelo observador. Todas as observações requerem acompanhamento e, quando possível, os observadores devem avisar a pessoa responsável pela área de observação, o que fizeram sobre os resultados da observação e quais ações corretivas são recomendadas.

4.1.4 Observações sobre Pessoa Segura

Quando atos inseguros são observados no local de trabalho, o observador deve intervir. Os colaboradores têm o poder de PARAR o trabalho, a atividade ou o processo a qualquer momento se acreditarem que o processo irá ferir alguém ou criar danos a um ativo, ao meio ambiente ou à reputação da empresa.

4.1.5 Etapas de Intervenção

1-Apresente-se;

2-Explique o processo de observação e porque estamos fazendo (Lugar Seguro + Pessoa Segura) e certifique-se de que você não está colocando a si mesmo em risco ou seus colegas de trabalho, durante a condução das discussões;

3 - Não interrompa o processo de trabalho com perguntas e sugestões, a menos que isso evite que um incidente aconteça;

4 - Discuta o ato ou condição insegura observada com os colaboradores da equipe;

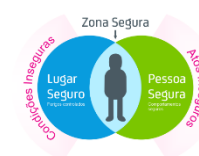
5 - Compartilhar recomendações sobre o que são o ato ou processo apropriado;

6 - Pergunte “O que posso fazer para ajudar?”

7 - Agradeça a pessoa observada por participar e se envolver nas conversas.



Se um ato inseguro for observado, o observador deve discutir o ato inseguro testemunhado com a pessoa observada, para permitir que ela tome consciência do comportamento inseguro e aja para retificar a situação imediatamente.



Se durante a sensibilização, a pessoa não parar ou não corrigir seu comportamento, notifique imediatamente um Supervisor.

Durante uma observação, se for verificada uma falha grave de segurança (i.e. alto, potencial de causar ferimentos graves e/ou danos materiais) a observação deve cessar e a violação ou evento deve ser relatado como incidente e a ação apropriada deve ser tomada.

4.1.6 – Hierarquia de Controles

Para reduzir o risco dessa interação ocorrer (ou reduzia gravidade das ocorrências se a interação ocorrer), é necessário concentrar-se nas melhorias do local de trabalho físico e monitorar o comportamento para evitar essas ocorrências.



Todas as observações são classificadas como baixa, média ou alta prioridade:

Baixa – Não representa ameaça imediata ou têm baixa probabilidade;

Média – Se permitido por longo período, pode causar incidentes repetidos que tem potencial de se ampliar;

Alta – Se não for corrigido imediatamente, causará provavelmente um incidente significativo.

4.1.7 – Observações Positivas

O Programa é principalmente uma ferramenta de comunicação e interação. Embora o foco principal tenha sido a identificação de atos inseguros ou condições inseguras, é fundamental que os funcionários tenham a oportunidade de reconhecer boas práticas e comportamentos também.


Observações positivas podem incluir uma condição segura ou ato seguro de alguém no local de trabalho. Estes também são uma oportunidade de intervenção, conversando com o indivíduo envolvido e declarando o que você observou, o que você gostou e como seu comportamento ou situação é apreciado para reforçar o conceito de “lugar seguro + pessoa segura”.

4.1.8 – Registro de Observações

Registrar as observações é um passo crucial para auxiliar na análise e tendências de condições inseguras e atos inseguros. Para alcançar isto, a dnata fornece um mecanismo simples para relatar e registrar observações, ou seja:

Cartão STOP - preenchido por qualquer pessoa para registrar condições inseguras ou atos inseguros, e depositado na caixa coletora ou enviado por e-mail (quality.safety@dnata.com.br)

Conversa de observação (verbal) - colaborador comunica diretamente ao supervisor a observação.

 Uma vez que o funcionário comunica a observação, o supervisor ainda deve preencher um cartão STOP para fins de registro



4.1.9 – Cartão Stop

O cartão STOP é usado para registrar as observações.

Este cartão é usado para a documentação de todas as condições inseguras identificadas, atos inseguros e observações positivas em todas as operações dnata.

O cartão deve ser preenchido completamente, e os detalhes devem ser específicos.

Observação – Escreva em palavras simples o que você observou;

Ação imediata tomada – o que você fez (se houver o que fazer) para criar uma condição segura ou intervir num ato inseguro.

Ação Corretiva – Qual ação é requerida para se conseguir uma condição ou Pessoa Segura.

Observações podem ser feitas por qualquer membro da equipe, pelo público ou por outras partes interessadas. O pessoal da dnata pode ajudar ou completar uma observação em nome de outra pessoa.

As observações podem ser anônimas, mas os observadores são incentivados a incluir seu nome para permitir o esclarecimento e / ou o reconhecimento positivo de sua contribuição. É importante lembrar aos observadores que o processo não é punitivo para aqueles que observam o ato inseguro e / ou condição insegura. Os colaboradores podem deixar o cartão STOP nas caixas coletoras.



O diagrama ilustra o conceito do Cartão STOP. No topo, dois trabalhadores seguram um cartão com o símbolo de uma mão parada. Abaixo, o texto 'Viu Algo? Alerte-nos!' é seguido por um diagrama de fluxo: 'Condições Inseguras' e 'Atos Inseguros' apontam para um coração centralizado com o texto 'Zona Segura'. 'Zona Segura' aponta para 'Lugar Seguro' e 'Pessoas Seguras', que por sua vez apontam para 'Risco reduzido' e 'Consequência Segura'.

O Relatório de Prevenção - Cartão STOP - é uma importante ferramenta de apoio, utilizada para transcrever um relato cotidiano de uma situação com potencial de risco para a Segurança Operacional. Tem como única finalidade aumentar a Segurança Operacional, e os relatos devem ser limitados em fatos ou experiências pessoais, que em sua opinião possam contribuir para evitar a ocorrência de um acidente.

Identificação: (opcional) **GRU0001**

Nome: _____

Função: _____ Turno: _____

Contato: _____

Constatação:

Observação Positiva ☐ Ato Inseguro ☐ Condição Perigosa ☐

O que identificou? _____

O que fez? _____

Descreva o local: _____

dnata 2017, todos os direitos reservados



4.2 Gerenciamento de Ocorrências

Todas¹⁵ as ocorrências devem ser reportadas e investigadas, incluindo os incidentes, acidentes, quase acidentes com aeronaves, pessoas, equipamentos e infraestruturas, de acordo com os

¹⁵ ORM1.3.5 ii

requisitos das companhias cliente, autoridades aeroportuárias e outros intervenientes conseguimos obter a informação necessária para um maior controlo sobre os riscos.

Todas as irregularidades/ocorrências operacionais, quer sejam eventos do dia a dia ou eventos não rotineiros são investigados de modo a que possamos atuar por menor gravidade que tenham estes podem ser percussores de um acidente ou incidente.

O que reportar:

Envolvidos na Ocorrência	Exemplos de ocorrências
Pessoas	Lesões decorrentes de escorregar, quedas, tropeçar, atropelamentos, lesões com ferramentas de trabalho, sintomas decorrentes de condições atmosféricas adversas, mal súbito, manuseio de cargas, furtos.
Equipamentos	Choque com outros equipamentos/ infraestrutura/ aeronave/ pessoas, mau funcionamento, manuseio inadequado, utilização imprópria.
Aeronaves	Qualquer dano na aeronave ao nível de fuselagem, porões, portas de acesso, botões; alavancas, cabine.
Infraestruturas	Danos em infraestruturas decorrentes de má utilização, choque de equipamentos, falta de delimitação de áreas.

Fora do escopo do reporte de ocorrências estão os dados operacionais tais como atrasos com aeronaves, bagagem (AHL, DPR).

4.2.1 – Tipologia de Ocorrências

Quase Acidente	É um evento imprevisto que não resultou em lesão, doença ou dano para pessoas, equipamentos, infraestruturas ou ambiente, mas que tinha o potencial para o fazer.
Acidente	É um evento inesperado e indesejável que causa danos em pessoas (podendo levar a acidente de trabalho), materiais (danos ao património), danos financeiros e que ocorre de modo não intencional.
Acidente de Trabalho	É o acidente que se verifique no local e no tempo de trabalho, produzindo lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho, ou de ganho, ou a morte.
Incidente	Evento inesperado, sem lesões em pessoas nem danos em aeronaves. Ocorrência operacional, com danos em bagagem, carga, correio, atos de Interferência Ilícita.

4.2.2 – Informação


Perante qualquer ocorrência, os envolvidos devem contatar imediatamente o Líder, o Supervisor ou Gerente de Aeroporto e notificar a ocorrência utilizando um dos seguintes meios:

- ▶ Pessoalmente;
- ▶ Telefone;
- ▶ Rádio.

Ao receber a Informação da ocorrência:

- ▶ Líder, analisa previamente a situação e informa imediatamente o Supervisor ou o Gerente de Aeroporto.
- ▶ Supervisor analisa a situação e informa imediatamente o Gerente de Aeroporto ou na ausência deste, o Gerente Regional

Gerente de Aeroporto analisa a situação e informa imediatamente o Gerente Regional. Após receberem a notificação da ocorrência, os Supervisores e Gerentes de Aeroporto dão indicação a suas equipes para atuar imediatamente (ações imediatas), para evitar qualquer transtorno à operação.

 Sempre que uma ocorrência envolva aeronaves o representante da companhia aérea e o comandante deverão ser imediatamente informados.

4.2.3 – Notificação

O Gerente Regional, Gerente de Aeroporto, Supervisor ou outro elemento da Gestão da Base, deverá comunicar a SEDE até no máximo 15 minutos após a ocorrência.

Poderá fazê-lo através de telefone para o, COO – Diretor de Operações e/ou para o Gerente Geral SGSO - Safety, Qualidade & Standards. A notificação poderá ser efetuada também eletronicamente através do SIGO:

<https://emiratesgroup.sharepoint.com/sites/SIGOdBR/SGSO/Lists/NOTOCCdBR/AllItems.aspx>



4.2.4 – Reporte

Após a notificação da Ocorrência à SEDE, deverá ser preenchido pela Base o **RO** – Reporte de Ocorrência com a informação mais detalhada do sucedido e enviado no prazo máximo de 12h para a SEDE. Após recepção do reporte o Gerente Geral SQ&S efetua a classificação da ocorrência e o seu nível de investigação para que esta siga para a fase seguinte do processo, a análise e investigação.

4.2.5 - Análise e Investigação¹⁶

Identificando e investigando todas as ocorrências, podemos identificar causas ou acontecimentos que podem ser precursores de um incidente ou acidente.

Qualquer investigação de ocorrência é considerada uma atividade reativa. Qualquer evento é reportado, de acordo com os requisitos internos dnata, requisitos dos clientes, requisitos das entidades aeroportuárias e da ANAC a entidade nacional de regulamentação da aviação. O objetivo principal da investigação de ocorrências é a identificação de perigos e os riscos associados a esse evento. Pressupõe a existência de um relatório que descreve os fatores que contribuíram para o evento, que é disponibilizado aos Gerentes e supervisores com funções chave no Safety (responsáveis pela avaliação e implementação de ações corretivas e preventivas).

O processo de investigação de ocorrências na dnata Brasil inclui:

- Pessoal qualificado para conduzir e / ou participar de investigações (Gerentes o O.I.C. e Inspetores de Safety);
- Procedimento para a condução e / ou participação em investigações;
- Relatório de análise/ investigação de ocorrências;
- Acompanhamento de modo a verificar a implementação de ações corretivas ou preventivas;

¹⁶ ORM1.3.5 i

- Cooperação com outras entidades envolvidas na ocorrência quando aplicável tais como companhias cliente, aeroporto, forças de segurança, etc.;
- Divulgação dos resultados da análise/ investigação das ocorrências a toda a organização para garantir a conscientização entre todos os operacionais

Os eventos menores, irregularidades ocorrem frequentemente durante operações normais, muitas vezes sem consequências visíveis. Identificar e investigar certas ocorrências operacionais irregulares pode revelar falhas ou deficiências do sistema que, se não forem verificadas, podem eventualmente levar a um acidente ou incidente grave.

Estes tipos de eventos são precursores de acidentes. O seu monitoramento regular permite a identificação e captura de informações associadas a atividades e eventos internos que podem ser considerados precursores de ocorrências.

Estes eventos são também investigados para identificar tendências indesejáveis e determinar os fatores que contribuíram para o acontecimento. A monitoração normalmente não está limitada a ocorrências, mas também inclui uma revisão regular de ameaças operacionais e erros que se manifestaram durante as operações normais.

Os eventos não rotineiros normalmente associados a emergências, são também uma atividade considerada na identificação de perigos. Uma correta investigação de incidentes passa pelas seguintes fases:

- Ocorrência / Comunicação / Notificação/ Reporte
- Registo
- Investigação - Análise de Causas/ Recomendações

4.2.5.1 - Classificação de Ocorrências

A classificação das ocorrências é efetuada pela SEDE (Gerente de Safety) e vai determinar o nível de investigação.

4.2.5.2 – Potencial de Risco

Potencial de Risco Nulo - Nível 0

Ocorrência Informada ao Lider/Supervisor; Informação Inicial da Ocorrência; Comunicação da Ocorrência; Notificação da Ocorrência; Reporte da Ocorrência; Análise do Reporte e Classificação da Ocorrência; Registro da Ocorrência.

Potencial de Risco Baixo - Nível 1

Ocorrência Informada ao Lider/Supervisor; Informação Inicial da Ocorrência; Comunicação da Ocorrência; Notificação da Ocorrência; Reporte da Ocorrência; Análise do Reporte e Classificação da Ocorrência; Análise de Causas; Definição de Ações; Monitoramento da implementação de Ações.

Potencial de Risco Alto - Nível 3

Ocorrência Informada ao Lider/Supervisor; Informação Inicial da Ocorrência; Comunicação da Ocorrência; Notificação da Ocorrência; Reporte da Ocorrência; Análise do Reporte e

Classificação da Ocorrência; Definição da Equipe de Investigação (Investigador Líder e Investigadores); Investigação Detalhada da Ocorrência (entrevistas, visita ao local, reconstrução do Cenário); Análise de Causas Raiz (Metodologia 5 porquês); Definição de Ações; Monitoramento da implementação de Ações; Relatório de Conclusão da Investigação Aprovado; Notificação a DXB.

4.2.7 – Tempos de Análise e Investigação

NÍVEL	TEMPOS	RISCO
3	Até 30 dias (se necessário mais de 30 dias, submeter à aprovação do Gerente Geral SQ&S)	Alto
2	Até 7 dias	Médio
1	Até 72 horas	Baixo
0	Até 24 horas	Nulo

4.2.5.3 – Nível de Investigação

Nível 0 - Não Requer Investigação, apenas Registro

Nível 1 - Não Requer Investigação por parte da SEDE. Investigação efetuada a nível da Base pelos Inspetores de Safety/ Gerentes da Base.

Nível 2 - Investigação coordenada pela SEDE (O.I.C.) e efetuada por Inspetores de Safety da Base ou Gerente de Aeroporto.

Nível 3 - Investigação efetuada pelo Investigador Líder da SEDE, Investigadores da SEDE (O.I.C.).

Depois de devidamente alocado à análise da ocorrência, o investigador do O.I.C. inicia o processo de investigação. Contata com a Base que gerou a ocorrência e assim começa a fase de análise/ investigação, que compreende uma análise do sucedido, com vista à identificação e compreensão dos factos, para que se possa identificar as circunstâncias em que o incidente se deu.

É provável que as investigações de nível 3 e algumas investigações de nível 2 sejam mais complexas. A complexidade dessas investigações, geralmente exigirá que os investigadores tenham acesso a informação privilegiada junto de outras entidades que não a dnata. Se for necessário estabelecer esse privilégio, será contada a área jurídica e esta deve ser incluída como parte da equipe, sempre notificada antes do início da investigação.

As investigações de Nível 2 provavelmente e as de nível 3 obrigatoriamente exigirão alguns dos seguintes especialistas no assunto:

- Equipe Local de Safety
- Peritos técnicos ao nível de Security, GSE, Cleaning, Operações etc.
- Gerentes Operacionais
- Assessor jurídico (se necessário)

Por último, sempre que possível, é importante assegurar que todos os membros da equipa de investigação não estiveram envolvidos no incidente, de forma alguma, para manter a sua imparcialidade.

4.2.5.4 – Análise de Causas

A análise de causas é um fator essencial para que os riscos possam ser controlados (mitigação ou eliminação). Esta análise deverá ser efetuada em etapas, para encontrar a causa primária do problema, de modo que se possa:

- **Determinar o que aconteceu;**
- **Determinar por que é que aconteceu;**
- **Descobrir o que fazer para reduzir a probabilidade de voltar a acontecer.**

Na análise de causas há que ter o cuidado de objetivamente responder a algumas questões primárias de modo a que se consiga identificar com a maior precisão possível a causa raiz do incidente. Abaixo estão exemplos algumas das questões que podem ser colocadas.

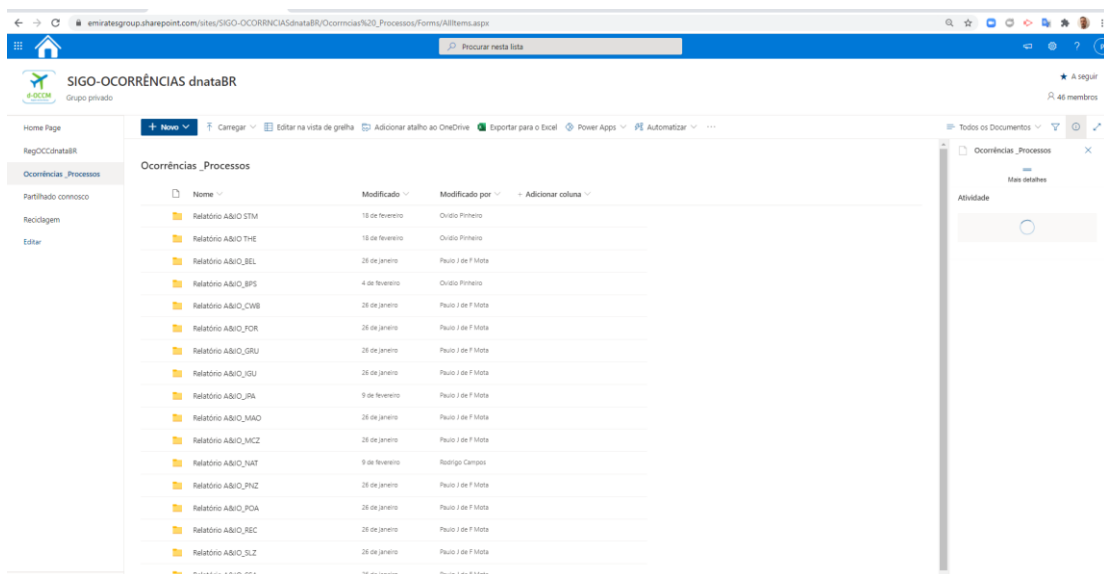
- **O que é que aconteceu?**
- **Em que circunstâncias aconteceu?**
- **Quem foram os envolvidos?**
- **A atividade estava devidamente documentada?**
- **Os envolvidos têm formação e estão capacitados para a tarefa?**
- **Estavam todos os recursos disponíveis (humanos e materiais)?**

Esta análise é importante pois a identificação da causa raiz, possibilita que se identifique num determinado processo a fase que necessita ser melhorada com vista à prevenção de incidentes, o que vai consubstanciar as recomendações a implementar para que se reduza a probabilidade de ocorrência ou elimine definitivamente o risco.

Após encontradas as causas, deverão ser desenvolvidas e implementadas ações localmente para corrigir e evitar a recorrência dos incidentes. Os resultados ou recomendações decorrentes da investigação de ocorrências são comunicados à organização sob forma de GO Safe, emitido pelo SQ&S.

4.2.6 – Relatório

Depois de concluída a análise e investigação, é emitido um relatório que depois de aprovado pelo Diretor de Operações, é arquivado na pasta respetiva do Sharepoint de modo a que fique disponível para consulta.



The screenshot shows a SharePoint web page titled "SIGO-OCORRÊNCIAS dnataBR". The page displays a list of occurrences under the heading "Ocorrências_Processos". The list has columns for "Nome", "Modificado", and "Modificado por". The list contains 18 items, each representing a report (Relatório) for a specific aircraft (A&O).

Nome	Modificado	Modificado por
Relatório A&O STM	18 de fevereiro	Orlando Pinheiro
Relatório A&O THE	18 de fevereiro	Orlando Pinheiro
Relatório A&O BEL	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O BPS	4 de fevereiro	Orlando Pinheiro
Relatório A&O CWB	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O FOR	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O GRU	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O GU	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O RA	9 de fevereiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O MAO	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O MCZ	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O NAT	9 de fevereiro	Rodrigo Campos
Relatório A&O PHZ	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O POA	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O REC	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O SLZ	28 de janeiro	Paulo J de F Mota
Relatório A&O SSA	28 de janeiro	Paulo J de F Mota

Capítulo 5 | Melhoria Contínua do SGSO

5.1 Monitoramento Operacional

A melhoria do sistema de Gestão de Segurança – Safety é efetuada através do Controle Operacional, Inspeções de Safety & Qualidade e Auditorias Internas.

5.1.1 – Controle Operacional

O monitoramento da atividade operacional é efetuado pelos Inspetores de Safety & Qualidade, Supervisores ou outros elementos da operação que se destaquem pelo seu comprometimento com a segurança (Campeões de Segurança Operacional).

Este monitoramento é da responsabilidade das Operações e é efetuado diariamente tendo como objetivo aferir o grau de cumprimentos com os procedimentos que garantem uma operação segura.

É efetuado através de um Checklist de Monitoramento que depois de preenchido e registrado, dá informação dos itens com maior e menor grau de cumprimento.

Para a realização do controle operacional, deverá ser acessado o formulário de registro onde se terá acesso às questões/ pontos a serem monitorados.



Exemplo de um formulário para monitoramento/ controle operacional.



Depois de realizado o monitoramento da operação, o elemento que efetuou o registro, envia por e-mail um relatório para o Gerente da Base, com a identificação dos incumprimentos identificados para que este possa desenvolver e implementar ações. Assim será possível que de uma forma rápida, se consiga resolver os pontos que requerem mais atenção.

O checklist utilizado para controle operacional visa monitorar os seguintes requisitos:

Preparação Operação	EPIs	Equipe usando equipamento de proteção individual
	Documentos	A equipe possui os documentos (LDM, COM, LIR, etc.)
	Briefing	O líder da equipe de rampa efetuou o briefing pré-voo
	F.O.D.	A equipe efetuou varredura F.O.D.
	Segurança Rampa	A equipe confirmou que o envelope de estacionamento está livre de obstruções antes da chegada da aeronave
	Parqueamento GSE	Áreas de estacionamento organizadas e GSE pré-posicionadas para chegada
Recepção Aeronave	Segurança GSE	GSE disponível com trilhos de segurança retraídos e abaixados, fora da ERA
	Inspeção GSE	Inspeção pré-uso de GSE concluída e livre de F.O.D. (incluindo carrinhos)
	Imagem GSE	O equipamento está limpo e livre de FOD e apresenta uma boa imagem da empresa
	Balizamento	Número adequado de wingwalkers / marshallers presentes, linha de visão mantida longe de áreas de perigo e sinais manuais corretos usados
	Emergência	Equipe posicionada com acesso ao botão de parada de emergência quando usado sistema de orientação visual de atracação da aeronave
	Acesso Aeronave (ERA)	A equipe não entrou no ERA (envelope) até ter recebido a autorização do líder da equipe de rampa com o sinal manual de OK
Descarregamento Aeronave	Colocação Calços	A equipe posicionou calços, incluindo adicionais de acordo com as condições meteorológicas
	Colocação Cones	Equipe posicionou cones de segurança com tiras reflexivas
	Walkaround	A equipe concluiu a inspeção visual antes de posicionar qualquer equipamento e relatar danos, (se houver)
	Balizamento GSE	Foi efetuado balizamento ao posicionar o equipamento dentro do círculo de segurança quando a visibilidade está obstruída
	Inspeção Visual	A equipe concluiu uma inspeção visual das portas e áreas circundantes antes de posicionar o equipamento
	No Touch	A política de NO TOUCH foi seguida para todos os equipamentos GSE (exceto dispositivo de carregamento de passageiros equipado com um nivelador automático)
	Rebocador	A equipe desconectou o equipamento de serviço rebocável do rebocador e calçou o equipamento antes da conexão com a aeronave
	Estabilizadores GSE	Os estabilizadores foram devidamente acionados após o posicionamento do GSE na aeronave
	Segurança Equipamentos	Os trilhos de segurança e guias foram levantados e estendidos assim que o equipamento foi posicionado na aeronave
	Abertura Porões	A equipe usou as etapas técnicas para abrir e fechar as portas dos porões de carga
	Paradas Segurança	A equipe fez duas paradas completas - 1ª a 5m da aeronave e a 2ª antes de entrar na ERA
	Velocidade	A equipe dirigiu em velocidade de caminhada dentro do ERA e em velocidade reduzida durante o posicionamento final
	Segurança Conveyor	A equipe levantou o corrimão do Conveyor antes de caminhar na esteira e usou o corrimão ao caminhar na esteira
	Sinalização Sonora	A equipe toca a buzina duas vezes dentro da ERA antes de mover o equipamento
	Supervisionamento GSE	A equipe não deixou o GSE motorizado sem supervisão com o motor funcionando
	Manuseio GSE	A equipe não dirigiu sob as asas da aeronave, fuselagem, em todo o trajeto do taxiamento da aeronave, passageiros desembarcando / embarcando
	Manuseio ULD e Carretas	A equipe seguiu os princípios de segurança ao se aproximar da aeronave com carrinhos ULD e Carretas
	Manuseio Dead Load	Manuseio de carga e bagagem foi feito corretamente durante o descarregamento
	Inspeção Porões	A equipe inspecionou o compartimento e não confirmou nenhum dano, porão vazio ou carga em trânsito quando a descarga foi concluída
	Segurança Carretas	A equipe garantiu que as travas do carrinho foram levantadas e as cortinas protegidas nos carrinhos de bagagem antes do movimento (conforme aplicável)

Carregamento Aeronave	Inspeção Porões	A equipe inspecionou o compartimento e não confirmou nenhum dano, porão vazio ou carga em trânsito antes do início da carga
	Reconciliação ULD	Foi Realizada a verificação de reconciliação em cada "TAG" ULD contra LIR durante a inspeção da condição de carga
	Reconciliação Carga	Foram realizadas todas as verificações de reconciliação em carga solta contra LIR durante a inspeção da condição de carga
	Manuseio GSE	A condução da equipe seguiu o princípio de segurança ao se aproximar da aeronave com carrinhos ULD e Carretas
	Manuseio Dead Load	O manuseio da carga e da bagagem foi feito corretamente durante o carregamento
	Freios Carretas	Os freios Dolly são acionados quando estacionados e desconectados do trator de reboque
	Segurança Equipe	Os membros da equipe NÃO caminharam entre carretas conectadas
	Obstrução Carro	A equipe não posicionou ou estacionou o equipamento na ERA obstruindo o combustível em nenhum momento e respeitou as zonas de segurança de combustível
	Abastecimento	Travas dos Porões de carga foram verificadas / protegidas, as travas das portas foram levantadas e nenhum FOD foi identificado/deixado nos porões
	Segurança Porões	As guias de segurança foram abaixadas e retraídas antes que o equipamento (GSE) fosse removido da aeronave
	Remoção GSE	A equipe realizou uma inspeção dos painéis, portas e arredores da aeronave antes de remover o equipamento da aeronave
	Walkaround	A equipe usou etapas técnicas para fechar as portas dos porões de carga
	Fecho Portas Porões	A equipe levantou o corrimão da Esteira antes de caminhar na esteira e usou o corrimão ao caminhar na esteira
	Corrimão Esteira	As portas da cabine foram fechadas antes dos passos do passageiro e / ou remoção da ponte de embarque do passageiro
	Portas Cabine	Utilizado balizador ao remover o equipamento da aeronave quando a visibilidade estava obstruída
	Balizamento GSE	A verificação FOD da área de trabalho foi concluída após a remoção do equipamento
	Varredura F.O.D.	O equipamento foi estacionado corretamente fora do ERA quando removido da aeronave e bloqueado quando estacionado
	Parqueamento GSE	A equipe removeu todos os cones e guardou em uma área designada antes do pushback
	Remoção Cones	O líder da equipe de rampa confirmou o número da edição do LIR e assinou o LIR final, uma vez que o carregamento foi concluído com todos os desvios anotados e comunicados ao controle de carga
	LIR	
	Serviço de Fonia	O líder da equipe de rampa deu o avião OK para o operador de pushback/fonia (Manutenção)

Partida da Aeronave	Inserção Pino Segurança	A equipe inseriu pino de segurança antes de conectar a barra de reboque
	Balizamento Trator	
	Pushback	Foi realizado balizamento para conectar o trator pushback à barra de reboque
	Walk Around	Foi realizado Walk Around
	Briefing Fonia	O operador de fonia efetuou o briefing de pushback com o motorista e os wingwalkers
	Remoção Calços	A equipe removeu todos os calços e os guardou em uma área designada antes do pushback
	Posicionamento Op. Fonia	O operador de fonia foi posicionado corretamente a pelo menos 5 metros do trator de pushback durante o pushback
	Velocidade Pushback	O pushback foi concluído em velocidade equiparada à de caminhada para segurança do operador de fonia
	Wingwalkers	Um número de wingwalkers é o adequado e mantiveram a linha de visão, mantendo-se longe de áreas de perigo usando sinais manuais corretos
	Desconexão Barra Pushback	A equipe seguiu os procedimentos corretos de desconexão da barra de reboque
	Trator Pushback	O trator pushback permaneceu na área de taxiamento da aeronave até que todo o pessoal se afastasse da aeronave
	Taxiamento	O Pin foi removido e mostrado à tripulação de cockpit na área de taxiamento
	Remoção do Pin	O operador de fonia e o trator pushback permaneceram na perto da área de taxiamento até a aeronave iniciar o movimento em direção à pista
	Finalização Pushback	

Triagem Bagagem	Briefing	É realizado briefing/debriefing
	Reconciliação Bagagem	Os colaboradores estão preenchendo o "Bingo Card" ou utilizam o sistema BRS
	Organização Espaço	A área está organizada e sem colocação de bagagem nas áreas de passagem de pessoas e equipamentos
	Inspeção ULDs	Os ULDs são inspecionados quanto à sua Aeronavegabilidade e possíveis F.O.D. Antes da Utilização
	Posicionamento Bagagem	A Bagagem é colocada nas carretas/ ULDS de maneira a não causar danos e com as etiquetas visíveis
	Prioridades Bagagem	A bagagem é segregada de acordo as prioridades de carregamento
	Segurança Bagagem	A bagagem está sempre sob o campo de visão dos operadores
	Colocação/ Remoção Bagagem nas Esteiras	A Bagagem é manuseada, colocada ou removida das esteiras com cuidado, para garantir a integridade da bagagem e saúde do colaborador

Limpeza Aeronaves	EPIs	A Equipe utiliza os EPIs para a função
	Briefing	É realizado briefing e debriefing com a equipe de limpeza
	Checklist Limpeza	É realizado o checklist de limpeza para cada avião atendido
	Limpeza Geral Cabine	Foram limpas todas as áreas da cabine da aeronave
	Lixo Toalete	Na toalete o agente retirou os sacos de lixo com resíduos e realizou a limpeza do cesto de lixo
	Saco Lixo Toalete	O agente colocou o saco de lixo correto (branco com identificação de infectante) na lixeira
	Limpeza Espelhos	A limpeza do espelho foi realizada utilizando o pano e a solução adequada
	Limpeza Toalete	Foi realizada limpeza do lavatório, pia, porta, maçaneta da porta
	Limpeza Vazo Sanitário	A limpeza do vaso sanitário foi realizada corretamente
	Limpeza Piso Toalete	A limpeza do piso do sanitário foi realizada utilizando vassoura de piaçava, pano branco e a solução adequada
	Odorante	Se fornecido pela Companhia Aérea, foi utilizado odorante spray bom ar nas toaletes
	Reposição	No abastecimento dos itens de reposição do sanitário, o agente retirou os EPIs para evitar contaminação
	Lixo Galleys	Na galley o agente retirou os sacos de lixo com resíduos e realizou a limpeza do cesto de lixo.
	Sacos Lixo Galleys	O agente colocou o saco de lixo correto na lixeira (saco preto).
	Limpeza Galleys	O agente realizou a limpeza do balcão, gabinetes e bandejas da galley
	Limpeza Piso Galley	A limpeza do piso da galley é realizada utilizando a vassoura de nylon, o pano branco e bactericida
	Limpeza Corredor Cabine	A limpeza do corredor da cabine, incluindo espaços entre assentos foi realizada
	Verificação Bolsões	O agente verificou o que havia dentro do bolsão antes de iniciar a limpeza
	Cintos	O agente cruzou os cintos (em v)
	Cabeçotes	O agente trocou os cabeçotes
CHECKIN	Bandejas e Braços	A limpeza das bandejas e braços de apoio dos assentos foi realizada, utilizando pano branco e solução adequada.
	Cadeiras	
	Calibração Balanças	As Balanças do Checkin possuem selo de calibração
	Informação Voo	O Balcão de Checkin possui as informações do voo nos visores
	Abertura Balcão	Os agentes de Checkin abrem os balcões atempadamente
	Uniformes e	
	Apresentação	Os agentes de Checkin estão devidamente uniformizados e com boa aparência
	Cartão Embarque	É emitido Cartão de embarque aos passageiros com o nome do passageiro, o número de voo e lugar bem visíveis.
	Registro de Bagagem	A bagagem do passageiro está identificada, está no nome do passageiro e é enviada para o destino final.
	Excesso Bagagem	O excesso de bagagem é cobrado e o peso total da bagagem registrado
	Etiqueta Heavy	Colocada a Etiqueta Heavy para bagagens com peso superior 23kg
	Perguntas Segurança	São efetuadas as perguntas de segurança aos passageiros
	Itens Proibidos	Estão colocados no balcão as informações referentes a itens proibidos na bagagem de porão e de mão
	Dangerous Goods	São efetuadas as perguntas referentes à quantidade e ao transporte de Dangerous Goods
	Armas	A aceitação de armas é efetuada consoante os procedimentos em vigor
	PRM	Os passageiros com mobilidade reduzida são devidamente identificados
	Inutilização Etiquetas/	
	Cartões	A inutilização das etiquetas de bagagem e cartões de embarque é efetuada de forma correta
	Recolha Material	O material de check-in após utilização é recolhido para local apropriado
EMBARQUE	Bagagem Prioritária	A bagagem prioritária é corretamente identificada
	Abertura Porta Embarque	Chegada atempada de Agentes à porta de embarque
	Informação Voo	Informação do voo no monitor porta embarque
	Discursos	Efetuada os discursos de embarque
	Crosscheck	Efetuada o Crosscheck dos documentos vs cartão de embarque
	Pré Embarque PRM	É efetuado pré-embarque de Assistências Especiais
	Bagagem Mão	É feito o controle da bagagem de mão
	Totens Voo	São colocados os Totens do voo

O objetivo para este monitoramento é assegurar 98% de compliance de todos os itens observados.

Mensalmente, são publicados os resultados do Controle Operacional como parte integrante do Relatório Mensal de Desempenho Operacional para todo o Brasil e por Base.

5.2 Inspeção ao SGSO

O controle das Inspeções de Safety é da responsabilidade do Gerente Geral de Safety - SGSO, Qualidade & Standards. As Inspeções são planejadas pela Sede e executadas

conforme o Planejado. Estas Inspeções são efetuadas pelos Inspetores de Safety & Qualidade e têm como objetivo a verificação dos processos Operacionais e de Suporte à Operação.

As inspeções são realizadas com base nos procedimentos internos da dnata (Manuais), têm periodicidade mensal e abrangem as seguintes áreas das Bases:

- Gerenciamento da Base (processos de Auditorias, Planos de Ação, Gestão Documentos, Reportes, Relatórios de Performance);
- Treinamento;
- SESMT;
- Operação (Rampa, Limpeza, Passageiros) e,
- Manutenção de Equipamentos.

Após a realização da Inspeção, o Inspetor elabora o relatório e envia ao Gerente Geral de Safety - SGSO, Qualidade & Standards para análise e aprovação. Após aprovado, o Gerente Geral de SQ&S envia o relatório para o Gerente da Base, copiando o Gerente Regional e o Diretor de Operações.

Com o relatório da Inspeção, seguirá por e-mail o Plano de Melhoria a ser utilizado pelo Gerente da Base para resposta à inspeção realizada.

Quando for finalizado por parte do Gerente da Base as análises de causas das constatações e o plano de ações corretivas (PAC), este terá um prazo de 25 dias para a resolução de todas as constatações, enviando para o Gerente Geral de SGSO - SQ&S o plano e as evidências.

No decorrer do período de implementação de ações, os Inspetores de S&Q, fazem um acompanhamento periódico do plano de ações e alertam o Gerente da Base sobre atrasos ou quaisquer desfasamentos que possa existir nas operações.


O processo de Inspeção só será concluído, depois de todas as constatações serem devidamente respondidas e as ações implementadas. A avaliação da eficácia das ações/ seguimento da Inspeção será efetuada na Inspeção seguinte.

5.3 Auditoria Interna ao SGSO

As Auditorias Internas ao SGSO são efetuadas pela Sede, por Auditores Internos. Sempre que necessário, são convocados pela Sede trabalhadores com vasta experiência em algumas áreas para atuarem como peritos técnicos.

A área da Qualidade da Sede (O.I.C.) (QA – *Quality Assurance*), é composta pelo Gerente Geral SGSO – Safety, Qualidade e Standards e pelo Gerente de Qualidade e Performance. Para a realização de Auditorias Internas, poderão ser convocados mais Auditores Internos (Gerentes do O.I.C.).

Estas auditorias são de periodicidade anual e respeitam o programa de Auditorias dnata Brasil, devidamente validado e aprovado pelo CEO.

Onata										Programa Anual de Auditorias 2021										Aprovação:  Ricardo Morrison / CEO										Implementação 0,00% Código: DBPPA0003_2021 Emissão: 12.01.2021 Revisão: 00 Data: 07/01/2021				
										Programação 01					Programação 02					Programação 03														
Nº	Base	Reg	Cat	Tipo	Âmbito	Processos	Auditor Coord.	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	NC	OB	OM	Status											
1	SEDE	NA	NA	Auditoria Interna	Interna Corp.	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	Paulo Mota	18 a 19															Programada											
2	REC	01	GG	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	Paulo Mota	20 a 21															Programada											
3	GRU	02	GG	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	Paulo Mota		15 a 16														Programada											
4	GIS	02	PP	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota		17 a 18														Programada											
5	CWB	01	G	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota		19 a 20														Programada											
6	FLN	01	PP	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota		22 a 23														Programada											
7	POA	01	G	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	Paulo Mota		24 a 25														Programada											
8	FOR	03	G	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	João Tiago			15 a 16													Programada											
9	SSA	01	G	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	João Tiago			17 a 18													Programada											
10	BPS	01	M	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	João Tiago			19 a 20													Programada											
11	MAO	01	M	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	Paulo Mota				19 a 20												Programada											
12	BVB	01	PP	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota				21 a 22												Programada											
13	BEL	03	G	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	Paulo Mota				23 a 24												Programada											
14	STM	03	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota				26 a 27												Programada											
15	MCP	03	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota				28 a 29												Programada											
16	BSB	01	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota				30 a 1												Programada											
17	MCZ	01	M	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	João Tiago					17 a 18											Programada											
18	AJU	01	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	João Tiago					19 a 20											Programada											
19	3PA	01	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	João Tiago					21 a 22											Programada											
20	NAT	01	M	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, PAB, LOD, AGH	Paulo Mota					24 a 25											Programada											
21	PNZ	01	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota					26 a 27											Programada											
22	CPV	01	PP	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota					28 a 29											Programada											
23	SLZ	03	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	João Tiago						14 a 15										Programada											
24	THE	03	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	João Tiago						16 a 17										Programada											
25	JDO	03	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota						18 a 19										Programada											
26	IOS	01	P	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota						21 a 22										Programada											
27	VCP	01	PP	Auditoria Interna	Interna Base	ORM, HDL, AGH	Paulo Mota						28 a 29										Programada											

Para esta avaliação da conformidade do SGSO dnata, é utilizado como complemento ao checklist de auditoria, o checklist de auditoria ao SMS com foco no Safety, de acordo com as recomendações da IATA:



Safety Audit Guide

- 1 – There is a documented Safety Policy? The Safety Policy was communicated to all employees? Is the Safety Policy Endorsed by top management?
- 2 – There is a Safety committee? Does the committee review the Safety issues periodically?
- 3 – There is a Documented Safety Risk Assessment?
- 4 – There are identified Safety Performance Indicators? Are They Measured? Which type of reports are implemented?
- 5 – Took Place a SMS audit last year?
- 6 – The SMS Managers undergone appropriate SMS Training?
- 7 – The accountable manager undergone to appropriate SMS training, briefing or familiarization?
- 8 – Is there evidence of safety issues communicated to all employees?

5.4 Identificação e Tratamento de Constatações

A Gestão de Não Conformidades e/ou Oportunidades de Melhoria, visa contribuir para garantir a resolução de situações internas de incumprimento de requisitos ou acontecimentos, que alterem/melhem o normal funcionamento das actividades da dnata.

Conscientes de que os trabalhadores operacionais estão melhor posicionados para observar e identificar estas situações, incentivamos todos os colaboradores a reportar NC e/ou OM, salvaguardando a confidencialidade e quaisquer acções discriminatórias, repreensivas e/ou retaliatórias, em cumprimento com o estipulado na Política de Safety, salvo que tal seja requerido legalmente. Esta identificação poderá ser efetuada através do nosso Programa de Observação STOP (Reporte Voluntário).

No escopo das auditorias ao SGSO, as Não Conformidades e/ou Oportunidades de Melhoria podem estar relacionadas com:


- Uma tarefa, uma actividade ou processo do sistema;
- Adequação da infra-estrutura ao serviço prestado;
- Indisponibilidade de equipamentos;
- Um serviço prestado ou um bem adquirido por um fornecedor;
- Inspeções no âmbito da garantia da disponibilidade operacional;
- Verificações Internas ou Externas;
- Auditorias Internas e Externas;
- Uma Reclamação de Cliente;
- Visitas e Avaliações de Risco.

Qualquer destas situações pode originar uma Não Conformidade, se constituir a não satisfação de um requisito especificado. O gerenciamento das constatações (NC), decorre em momentos distintos:

- Identificação
- Registo
- Análise de Causas
- Tratamento
- Encerramento

Sempre que seja necessário tratar uma NC, esta deve ser identificada e registrada no Formulário de Melhoria para que se efetue o seu tratamento incluindo a análise de causa raiz.

Exemplo do formulário de melhoria:



IDENTIFICAÇÃO da
AUDITORIA
DATA
Data
Código NC/CM
Finding Code

FORMULÁRIO DE MELHORIA
IMPROVEMENT REPORT

1 Constatção
Finding

2 Ação Imediata
Immediate Action

3 Análise de Causas
Root Cause Analysis

FATORES ORGANIZACIONAIS
Organizational Factors

3a Gerenciamento de Recursos
3b Clima organizacional
3c Processos Organizacionais

FATORES MATERIAIS
Material Factors

3f Fabricação e Manuseio
3g Condições Físicas e Psicol.

FATORES HUMANOS
Human Factors

3h Comunicação | C.R.M.
3i Erros
3j Violações

SUPERVISÃO
Supervision

3d Supervisão
3e Planejamento

4 Descrição da Análise de Causas:
Root Cause Description

5 PLANO DE AÇÕES CORRETIVAS ID DA AÇÃO
Corrective Action Plan ID

5.5 Ações

A implementação de ações é da responsabilidade de cada Base, na pessoa do Gerente da Base. Para o registro e controle das ações a implementar, é utilizado o Formulário de Plano de Ações:

[illegible]

A responsabilidade de registro e controle das ações é do Gerente da Base, ou de outro elemento a quem ele delegue essa responsabilidade. No PAC (Plano de Ações Corretivas) devem estar claramente identificadas as responsabilidades das ações, datas de conclusão, o tipo de ação a implementar.

5.6 Acompanhamento e Avaliação da Eficácia

O acompanhamento do plano é efetuado pela Sede e localmente pelos Inspectores de Safety e Qualidade.

Os Gerentes das Bases poderão ainda efetuar o acompanhamento nas reuniões periódicas com o Gerente Regional e/ou reuniões de Gestão da Base.

A avaliação da eficácia das ações implementadas é efetuada pela Base sendo da responsabilidade dos Inspetores de Safety & Qualidade. Poderá a Sede, aquando da realização de Auditorias Internas, avaliar a eficácia das ações implementadas decorrentes de constatações identificadas em sede de Auditoria.

Termos e Abreviações

Ação Corretiva – Ação para eliminar a causa raiz de uma não-conformidade detectada e adotar medidas para que esta não ocorra novamente.

Ação Preventiva - Ação para eliminar a causa raiz de uma não-conformidade potencial e impedi-la de ocorrer.

Acidente Aeronáutico – Toda ocorrência relacionada com a operação de uma aeronave, havida entre o período em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo, até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado e, durante o qual, pelo menos uma das situações abaixo ocorra:

- Qualquer pessoa sofra lesão grave ou morra como resultado de estar na aeronave, em contato direto com qualquer uma de suas partes, incluindo aquelas que dela tenham se desprendido, ou submetida à exposição direta do sopro de hélice, rotor ou escapamento de jato, ou às suas consequências. Exceção é feita quando as lesões resultem de causas naturais, forem auto ou por terceiros infligidas, ou forem causadas a pessoas que embarcaram clandestinamente e se acomodaram em área que não as destinadas aos passageiros e tripulantes;
- A aeronave sofra dano ou falha estrutural que afete adversamente a resistência estrutural, o seu desempenho ou as suas características de voo; exija a substituição de grandes componentes ou a realização de grandes reparos no componente afetado. Exceção é feita para falha ou danos limitados ao motor, suas carenagens ou acessórios; ou para danos limitados a hélices, pontas de asa, antenas, pneus, freios, carenagens do trem, amassamentos leves e pequenas perfurações no revestimento da aeronave;
- A aeronave seja considerada desaparecida ou o local onde se encontre seja absolutamente inacessível

Aeronave danificada – qualquer condição adversa que afete a estrutura, desempenho ou características de voo de uma aeronave ou provoque atrasos na operação de voo devido a reparos.

Aeronave fora de Serviço – Aeronave que se encontra estacionada por um período superior a doze horas ou que não se encontra sob vigilância suficiente para detectar acessos não autorizados.

Aeroporto – O mesmo que aeródromo – qualquer área aberta a operações comerciais de transporte aéreo internacionais ou domésticas, incluindo pistas e terminais (ex.: terminais em aeródromos militares).

Afastamento por doença - Ausência de trabalho por motivo de incapacidade para o trabalho devido a qualquer doença e lesão, relacionada com o trabalho ou não, expressa em percentagem do total de dias de trabalho disponíveis. Todos os outros casos de ausência, como gravidez, parto, licença, treinamento e seminários, não estão incluídos na definição de ausência.

ALARP – Do inglês “As low as reasonably practical” - “Tão baixo quanto razoavelmente prático”. Esse nível representa o ponto, objetivamente avaliado, ao qual o custo e o esforço (tempo e dificuldade) das medidas de redução adicionais se tornam excessivamente desproporcionais em relação à redução de risco adicional obtida. ALARP pode ter que ser demonstrado em um Tribunal de Justiça no caso de um incidente grave.

Ameaça - Qualquer coisa que possa explorar uma vulnerabilidade (intencionalmente ou acidentalmente) e obter, danificar ou destruir ativos ou reputação. As ameaças podem existir em termos reais, conceituais ou inerentes.

Análise Ambiental de Segurança no Trabalho - Um método sistemático de reconhecimento, avaliação e controle de riscos que pode ser utilizado para conceber medidas para eliminar os perigos e proteger as pessoas e o ambiente num local de trabalho. São usadas apenas para atividades não-rotineiras (não planejadas) de alto risco e não são registradas. Para atividades de rotina de alto risco, uma instrução de trabalho deve ser preenchida e registrada. Quando esta análise é realizada mais de três vezes, ela deve ser tornar uma instrução de trabalho e deve ser devidamente registrada.

Análise Qualitativa - Análise que utiliza a forma de palavras ou escala descritiva para relatar a probabilidade de cada evento surgir e suas consequências. Estas escalas podem ser adaptadas ou ajustadas de acordo com as circunstâncias e diferentes descrições podem ser usadas para diferentes tarefas no processo.

Análise Quantitativa – Análise que utiliza valores numéricos (ao invés das escalas descritivas usadas na análise qualitativa) tanto para a consequência como para a verossimilhança, usando dados de uma variedade de fontes. O valor da análise depende da exatidão e plenitude dos dados numéricos utilizados.

Aprovisionamento – Artigos prontos para consumo ou venda a bordo de uma aeronave durante o voo.

Atendimento em Solo (Ground Handling) – Serviços prestados num aeroporto a um operador aéreo/transportador aéreo.

Atestado de Antecedentes – Verificação de identidade e do passado histórico duma pessoa, incluindo o registo criminal, como parte da avaliação da sua aptidão para aceder sem escolta às zonas restritas de segurança dos aeroportos.

Atividades relacionadas ao Trabalho – As atividades para as quais os controles de gestão são ou deviam ter sido implementados. As lesões que ocorrem no decurso de atividades relacionadas com o trabalho são lesões relacionadas com o trabalho.

Ativo – Qualquer equipamento (móvel ou fixo) possuído/alugado pela empresa ou seus clientes para operação de seus negócios com fins lucrativos.

Autoridade de Segurança Aeroportuária – Diretor do Aeroporto/Aeródromo, responsável pelo desenvolvimento, implementação e monitoramento do Programa de Segurança do Aeroporto.

Avaliação do Risco – Verificação cuidadosa dos perigos, do seu potencial de risco e da suficiência das medidas preventivas tomadas para a sua eliminação ou, se tal não for possível, a sua minimização. Identificação sistemática, análise e avaliação dos riscos presentes no local de trabalho. Processo utilizado para determinar as prioridades de gestão de risco, comparando o nível de risco contra padrões predeterminados, níveis de risco alvo ou outros critérios.

Aviação Geral – Toda a atividade de voo não regular não oferecida ou facultada ao público em geral.

Comportamento de Risco – Comportamentos que aumentam a exposição a riscos.

Comportamento de Segurança – Comportamentos que diminuem a exposição a riscos.

Consequência – Impacto em pessoas, ativos, meio ambiente e reputação se um perigo seja comunicado. Pode existir uma variedade de possíveis efeitos associados com esta comunicação.

Controles - Ações que atenuam as ameaças que são realizadas em um ou mais eventos perigosos e/ou limitam a extensão e/ou a duração dos eventos perigosos, a fim de evitar sua escalada.

Controles – Verificação - Resumos de ação para o indivíduo responsável pelas tarefas para garantir que os controles necessários estão em vigor para manter os riscos potenciais a um nível aceitável. Isso deve ser concluído de modo regular e pontual.

Cultura Justa (Just Culture) - Uma cultura em que operadores da linha de frente ou outros não são punidos por ações, omissões ou decisões tomadas por eles que são proporcionais à sua experiência e treinamento, mas onde negligência grosseira, violações intencionais e atos destrutivos não são tolerados.

Doença Ocupacional - Qualquer condição ou perturbação anormal relacionada com o trabalho, que não seja a resultante de uma lesão causada ou principalmente causada por exposições no trabalho. (Probabilidade de 50% ou mais de que a doença tenha sido causada por exposições no trabalho).

Emergência – Um evento que tem um impacto a curto prazo em determinada linha de negócios e é predominantemente de natureza física.

Equipamento de Segurança – Equipamento destinado a ser utilizado, individualmente ou como parte de um sistema, para detectar objetos e artigos, que possam ser utilizados para a prática de atos de interferência ilícita contra a segurança da aviação civil.

Equipamento de Solo – todo e qualquer tipo de equipamentos, sistemas e/ou instalações para prestar serviço de apoio e assistência às aeronaves ou passageiros e às infraestruturas aeroportuárias.

Erro – aquilo que resulta devido a um desvio não intencional de uma má compreensão ou de análise deficiente de um fato, assunto ou circunstância ou ainda por falta de conhecimento ou de cuidado considerado básico.

Estado de Matrícula de Aeronave – País no qual está registada a aeronave.

Estudo de Perigo nas Operações - Exame de uma tarefa ou processo por uma equipe de pessoas familiarizadas para identificar riscos reais e potenciais nas operações, para que possam ser eliminados ou mitigados.

Evento - Um incidente que tenha riscos reais ou potenciais de saúde, segurança, ambientais, danos à propriedade, perda de produção, reputação ou consequências de segurança.

Facilitação – Conjuntos de medidas e procedimentos com o objetivo de facilitar o tráfego aéreo efetuado entre Estados (países) e eliminar atrasos desnecessários da aeronave, tripulação, passageiros, carga e correio, no que se refere em especial à serviços de imigração, quarentena, alfândega e autorizações.

Fatores Humanos – disciplina que estuda a interação entre as pessoas em seu ambiente profissional e pessoal, visando aumentar o desempenho e diminuir os erros. Estuda ainda as capacidades e limitações humanas no local de trabalho.

Frequência - Uma medida da taxa de ocorrência de um evento expresso como um número de consequências de um evento em um determinado momento.

Gerenciamento de Risco - A cultura, os processos e as estruturas que são direcionados para a gestão eficaz e diversificada de oportunidades potenciais e efeitos adversos.

Horas de Trabalho - O número total de horas trabalhadas por empregados e horas contratadas de empregabilidade, incluindo horas extras remuneradas e treinamento, mas excluindo licença, doença e horas extras não remuneradas. As horas de exposição devem ser calculadas separadamente para o pessoal da empresa e dos contratados.

Incapacitação Total Permanente – Qualquer lesão relacionada ao trabalho que incapacita permanentemente um colaborador e resulta em rescisão do contrato.

Incidente – Um evento ou cadeia de eventos não planejados com implicações negativas que causaram ou poderiam ter causado ferimentos ou doenças em pessoas ou danos aos bens, ao ambiente ou à reputação da empresa.

Incidente de Alto Risco - Um incidente para o qual a combinação de potenciais consequências e probabilidade são avaliadas como sendo na área de alto risco no modelo RAM, que prevê a indisponibilidade do sistema ou subsistema e os potenciais perdas de produção. Os incidentes de alto risco podem ser incidentes que resultam em lesões, doenças ou danos aos bens, o ambiente ou a reputação da empresa.

Incidentes Significativos - Incidentes com consequências reais para a empresa que se no grau 4 ou 5 no modelo RAM.

Inspeção – Verificação da implementação de um ou mais aspectos das medidas e procedimentos de segurança para determinar o grau de eficácia com que estão a ser executados, por forma a detectar e corrigir deficiências.

Investigação – Avaliação de um incidente de segurança e a explicação de sua causa, de modo a evitar a sua recorrência e ponderar a oportunidade de uma eventual ação judicial. Exame detalhado ou cuidadoso para pesquisar e examinar os detalhes de uma questão em uma tentativa de aprender os fatos sobre esse assunto. É uma tentativa sistemática, minuciosa e completa para aprender os fatos sobre algo complexo ou oculto.

Lesão Crítica - Lesão potencialmente fatal que pode envolver uma perda substancial de sangue; a amputação da perna, braço, mão ou pé; queima na maior parte do corpo; perda de visão em um olho; inconsciência; outros tipos de lesões incapacitantes.

Lesões ou Doenças com Afastamento - Uma lesão ou doença resultante de um evento relacionado ao trabalho ou de uma exposição no ambiente de trabalho que envolve perda de dias de trabalho após o dia da lesão.

Local de Trabalho - Qualquer local físico no qual as atividades relacionadas ao trabalho são realizadas sob o controle da organização.

Local Seguro – Ambiente de trabalho onde os perigos são controlados.

Matriz de Avaliação de Riscos - Uma ferramenta que padroniza a avaliação qualitativa de riscos e facilita a categorização de riscos de ameaças a pessoas, ativos, ambiente e reputação da empresa.

Near Miss – Quase Perda - um incidente que não resultou em nenhum dano real para as pessoas, o ambiente, os bens e a reputação da Companhia.

Norma – Qualquer especificação ou procedimento, cuja aplicação uniforme é reconhecida como necessária para a segurança ou regularidade da navegação aérea.

Observação Planejada - Evento planejado pelo supervisor com o membro da linha de frente da equipe. Identifica a data e a hora atribuídas para uma tarefa de observação de segurança.

One Safety – Visão e estratégia de Safety da dnata.

Perigo – Uma fonte potencial de dano ou efeito adverso para a saúde de uma pessoa ou pessoas. Um perigo é potencial para causar danos, doenças ou ferimentos, danos à propriedade, bens ou produtos.

Pessoa Segura – Pessoa que se comporta de maneira para evitar sua exposição ou de outros a perigos.

Pessoal de Segurança – Colaboradores dos aeroportos, das transportadoras aéreas, dos prestadores de serviços de assistência nas bases e de empresas de segurança privada, que desempenham, integralmente funções de segurança na aviação civil.

Prática Recomendada – Qualquer especificação ou procedimento, cuja aplicação uniforme é reconhecida como desejável no interesse da segurança, regularidade ou eficiência da navegação aérea.

Procedimento Operacional Padrão – Do inglês Standard Operational Procedure (SOP), documento técnico que fornece detalhes sobre as instruções de operação do fabricante, os acordos de nível de serviço e outras informações que podem se referir à operação segura de tarefas.

Programa de Segurança Aeroportuária (PSA) – Documento elaborado pelo Aeroporto, no qual são detalhadas as medidas e procedimentos de segurança, por si implementados, no cumprimento das suas responsabilidades estabelecidas no PNAVSEC e demais legislações relevantes.

Reporte de Avaliação de Risco - Esta é o resultado do Processo de Avaliação de Riscos. É um resumo do achado do processo de Avaliação de Riscos e permite aos envolvidos, identificar os riscos, sua origem, gravidade, controle/mitigação e seus proprietários.

Risco - A chance de algo acontecer que terá um impacto sobre os objetivos. Um risco é muitas vezes especificado em termos de um evento ou circunstância e as consequências que podem decorrer dela. É medido em termos de uma combinação das consequências de um evento e sua probabilidade. Um risco pode ter um impacto positivo ou negativo em uma operação, atividade principal ou projeto.

Risco Aceitável – Risco que foi reduzido a um nível que pode ser tolerado pela organização.

Risco de Safety - A probabilidade e a gravidade previstas das consequências ou resultados de um perigo ou incidente.

Risco Identificado - Risco que foi determinado através de várias ferramentas de análise. A primeira tarefa no processo de avaliação de riscos é fazer com que o risco identificado seja tão grande como um pedaço da torta como prática. O tempo e os custos dos esforços de análise, a qualidade do programa de gestão de riscos e o estado da tecnologia afetam a quantidade de risco identificada.

Risco Inaceitável - Risco que não pode ser tolerado. É um subconjunto de Risco Identificado que é eliminado ou controlado.

Risco Inerente - Risco realizado por uma operação ANTES da aplicação de qualquer forma de controle.

Risco Não Identificado - O risco que ainda não foi determinado. É real. É importante. Mas não é conhecido ou mensurável. Alguns riscos nunca são conhecidos.

Risco Residual - O risco que permanece após os esforços de gestão de risco ter sido empregada. É muitas vezes erroneamente pensado como sendo Risco Aceitável. Na verdade, Risco Residual é a soma de Risco Aceitável e Risco Não Identificado. As investigações de acidentes podem revelar alguns riscos previamente desconhecidos. Uma classificação de risco pode ser gerada a partir de uma avaliação da probabilidade e gravidade das consequências resultantes de um perigo com controles atenuantes no local.

Risco Total – Soma do Risco Identificado e Não Identificado.

SARPS – *Standards and Recommended Practices* (Normas e Práticas Recomendadas) adotadas pela ICAO com o objetivo de assistir aos Estados no gerenciamento de riscos de Safety na aviação em coordenação conjunta com seus provedores de serviços.

Security – Segurança (patrimonial ou pessoal), tem origem na palavra em latim *securus*, que significa livre de perigo, fornecer segurança, portanto utilizada quando nos referimos à segurança no sentido de medidas e ações contra acontecimentos perigosos que colocam em questão a segurança pessoal e patrimonial, ou mesmo a estabilidade de um país, aos riscos causados por atos dolosos (intencionais) de terceiros.

Severidade - Nível de uma consequência em uma escala de 1-5 (descriptor quantitativo).

SIF – Serious Injury or Fatality (Lesão grave ou fatalidade).

Sistema de Gerenciamento de Safety - Uma abordagem sistemática para a gestão da segurança, incluindo as estruturas organizacionais, responsabilidades, políticas e procedimentos necessários.

Vulnerabilidade - Deficiência ou lacuna em sistemas que podem ser (intencionalmente ou acidentalmente) explorados por ameaças com o potencial de levar à perda de negócios.

AAL	Administração Aeroportuária Local
AIP	Aeronautical Information Publication (Publicação Informativa Aeronáutica)
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
APIS	Aircraft Parking and Information System (Sistema de Informação e Estacionamento de Aeronaves)
ASA	Aircraft Safety Area (Área de Segurança de Aeronaves)
ASP	Agente de Serviço aos Passageiros
AR	Auxiliar de Rampa
BRS	Baggage Reconciliation System (Sistema de Reconciliação de Bagagens)
COE	Centro de Operações de Emergência
COM	Container Pallet Message (Mensagem de Pallets e Containers)
CSA	Comissão de Segurança Aeroportuária
CTA	Controlador de Tráfego Aéreo
DG	Dangerous Goods
DGR	Dangerous Goods Regulations
EEP	Equipamentos Eletrônicos Portáteis
EFSSO	Emergency Fuel Shut Off (Válvula de Emergência de Fechamento de Combustível)
EPA	Equipment Parking Area
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ERA	Equipment Restrain Area (Área Restrita de Equipamentos)
FAA	Federal Aviation Authority
FOD	Foreign Object Damage
HSSE	Health, Safety, Security e Environment (Saúde, Segurança Operacional, Segurança contra Atos de Interferência Ilícita e Meio Ambiente)
IATA	Associação dos Transportes Aéreos Internacionais
ICAO	Organização da Aviação Civil Internacional
ISAGO	IATA Safety Audit Ground Operations (Auditoria IATA de Safety em Operações em Solo)
MGO	Manual Geral de Operações
MT	Manual de Treinamento
MS	Manual de Safety
SMS	Safety Management System (Sistema de Gerenciamento de Safety)